

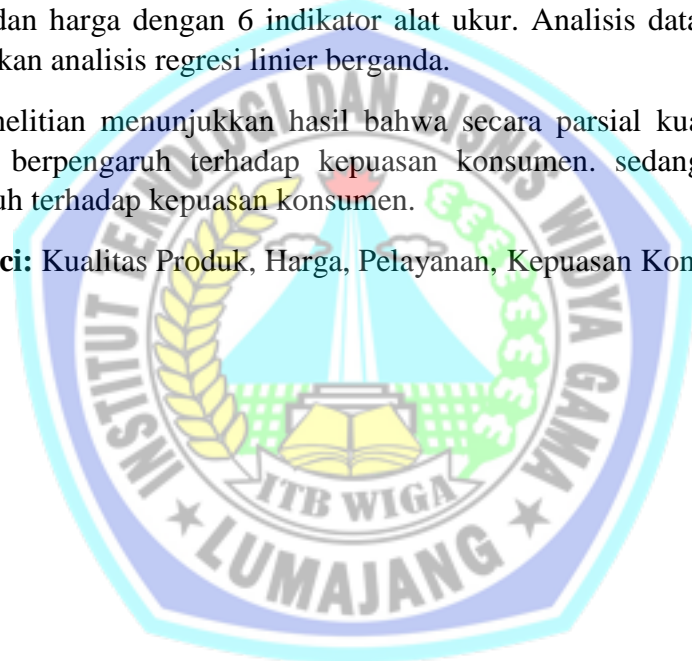
ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini berupaya untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Bakso H. Sabar Yosowilangun Kabupaten Lumajang).

Metode penelitian: Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada responden sejumlah sampel penelitian. Sampel penelitian merupakan responden yang berjumlah 75 orang, sampel penelitian diambil dari populasi banyaknya konsumen Bakso H. Sabar Yosowilangun kabupaten Lumajang. Variabel dependen adalah kepuasan konsumen dengan 5 indikator. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dengan 8 indikator, pelayanan dengan 5 indikator dan harga dengan 6 indikator alat ukur. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil: Penelitian menunjukkan hasil bahwa secara parsial kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Pelayanan, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

Objectives: *This study seeks to determine and analyze the effect of product quality, service quality and price on consumer satisfaction (Study on Meatballs H. Sabar Yosowilangun, Lumajang Regency).*

Research method: *The research method uses descriptive quantitative. The data used is primary data using a questionnaire given to respondents a number of research samples. The research sample was 75 respondents, the research sample was taken from the population of many consumers of Bakso H. Sabar Yosowilangun, Lumajang district. The dependent variable is customer satisfaction with 5 indicators. The independent variables in this study are product quality with 8 indicators, service with 5 indicators and price with 6 indicators of measuring instruments. Analysis of the data used using multiple linear regression analysis.*

Results: *Research shows that partially product and service quality has an effect on consumer satisfaction. While the price has no effect on consumer satisfaction.*

Keywords: *Product Quality, Price, Service, Consumer Satisfaction.*

