

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mahkota Perhiasan Emas dan Perak Desa Tanggung Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis data statistik deskriptif dan regresi linear berganda. Penelitian ini menunjukkan hasil, bahwa inovasi produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan, terhadap kepuasan pelanggan sedangkan harga berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi uji sebesar 0,05. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Toko Perhiasan Emas dan Perak Mahkota untuk mengoptimalkan lagi strategi khusus dalam meningkatkan kepuasan pelanggan guna untuk mengoptimalkan penjualan.

Kata Kunci: inovasi produk; harga; pelayanan; kepuasan pelanggan;



Abstract

This study aims to determine the effect of product innovation, price and service on customer satisfaction Crown Gold and Silver Jewelry, Responsibility Village, Padang District, Lumajang Regency. The method used is a quantitative method with descriptive statistical data analysis and multiple linear regression. This study shows the results, that product innovation has no effect and is not significant, on customer satisfaction while price has no significant effect on customer satisfaction and service has a significant effect on customer satisfaction with a test significance level of 0.05. The results of this study are expected to help the Crown Gold and Silver Jewelry Store to further optimize specific strategies to increase customer satisfaction in order to optimize sales.

Keywords: *product innovation; price; service; customer satisfaction;*

