

ABSTRAK

Penelitian ini berupaya untuk meninjau lebih lanjut tingkat pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ryo Percetakan di Lumajang. Dari pengamatan yang dilakukan, pelayanan jasa pada Ryo Percetakan dilihat dari beberapa ulasan di *website* Ryo Percetakan yang berisi ulasan dari pelanggan tentang kurang puasnya pelayanan dan kualitas produk yang dihasilkan. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan 60 responden pelanggan Ryo Percetakan di Lumajang dengan pendekatan menggunakan teknik *sampling non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, kemudian dilakukan analisis terhadap kuesioner meliputi uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian dapat disimpulkan : (1) adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ryo Percetakan di Lumajang, (2) terdapat pengaruh yang signifikan dan simultan antara kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ryo Percetakan di Lumajang dengan ditunjukkan dengan hasil determinan sebesar 61,9% sisanya dipengaruhi oleh lokasi, citra perusahaan, pengalaman, promosi, keyakinan, situasi dan lain sebagainya.

Kata Kunci : kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study seeks to further review the level of influence of product quality, price and service quality on customer satisfaction at Ryo Printing in Lumajang. From the observations made, the services at Ryo Printing can be seen from several reviews on the Ryo Printing website which contain reviews from customers about unsatisfied service and product quality. The method used is a case study with 60 respondents from Ryo Printing customers in Lumajang with an approach using non-probability sampling technique with purposive sampling technique, then an analysis of the questionnaire includes validity and reliability tests. The results of the study can be concluded: (1) there is a partially significant effect between product quality, price and service quality on customer satisfaction at Ryo Printing in Lumajang, (2) there is a significant and simultaneous influence between product quality, price and service quality on customer satisfaction. Ryo Printing in Lumajang with the result indicated by the determinant of 61.9% the rest is influenced by location, company image, experience, promotions, beliefs, situations and so on.

Keywords: product quality, price, service quality, customer satisfaction