

**PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
**(Studi Kasus PT. Grand Zamzam Indonesia)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar sarjana ekonomi  
Program Studi Manajemen



Muhammad Feri  
NIM. 214121677

**PROGRAM SARJANA STRATA 1**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**  
**WIDYA GAMA LUMAJANG**  
**2018**

# PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus PT. Grand Zamzam Indonesia)

## ABSTRAK

Studi ini fokus pada upaya menentukan hal terpenting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT. Grand Zamzam Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk (1)mengetahui pengaruh kualitas produk properti yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Grand Zamzam Indonesia. (2)mengetahui pengaruh harga yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Grand Zamzam Indonesia. (3)mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Grand Zamzam Indonesia. (4)mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga serta kualitas pelayanan properti yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di PT. Grand Zamzam Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*, responden yang digunakan sebanyak 40 orang, Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, variabel harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien determinasi sebesar 0,832 yang menunjukkan bahwa 83,2% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 16,8% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini antara lain promosi, saluran distribusi.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan konsumen**

***EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND QUALITY  
OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION  
(Case Study of PT Grand Zamzam Indonesia)***

***ABSTRACT***

*This study focuses on determining the most important thing in affecting consumer satisfaction at PT. Grand Zamzam Indonesia. This study aims to (1) determine the effect of product quality significantly to customer satisfaction at PT. Grand Zamzam Indonesia. (2) to know the influence of significant price to customer satisfaction in PT. Grand Zamzam Indonesia. (3) to know the influence of service quality which is significant to customer satisfaction in PT. Grand Zamzam Indonesia. (4) to know the effect of product quality and price as well as the quality of property service which is significant simultaneously to customer satisfaction in PT. Grand Zamzam Indonesia. This research uses Purposive Sampling method, the respondents used as many as 40 people, The results showed that the variable of product quality influence to consumer satisfaction, price variable and service quality has no effect on customer satisfaction. While simultaneously there is influence of product quality, price and service quality to consumer satisfaction with coefficient of determination equal to 0,832 which indicate that 83,2% of consumer satisfaction can be explained by product quality, price and service quality while the rest 16,8% customer satisfaction influenced by variable others not investigated in this study include promotion, distribution channels.*

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

