

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANA, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survei Pelanggan Richeese Factory Cabang Jogja City Mall, Jl. Magelang Yogyakarta)

Penelitian ini berjudul ‘Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Richeese Factory Cabang Jogja City Mall Jl. Magelang Yogyakarta)’. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory cabang Jogja City Mall, Jl. Magelang Yogyakarta. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Berganda dari hasil analisis regresi berganda didapatkan hasil hipotesis kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Richeese Factory Cabang Jogja City Mall Jl. Magelang Yogyakarta. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanana, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan.