PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Survei Pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman, Gondokusuman, Yogyakarta)

Hervina Setyowati

141140193

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta

Hervinase@gmail.com

085700809995

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan (survei pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman, Gondokusuman, Yogyakarta). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Sampel yang yang digunakan adalah sebagian pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman, Gondokusuman, Yogyakarta yang berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa elemen kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.