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

(Survei pelanggan Mamahké Jogja)

Sopi Agustin

141140165

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta

Sopiagustin@gmail.com

085703002616

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan (survei pelanggan Mamahké Jogja)Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Sampel yang yang digunakan adalah sebagian pelanggan Mamahké Jogja 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 terhadap kepuasan pelanggan. kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

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