

ABSTRAK

Wardani, Meidhita Dwi. 2022. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rest-O-Tent BJBR Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga produk dan inovasi produk terhadap kepuasan konsumen Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasinya adalah konsumen pada Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo dengan sampel sebanyak 80 responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Hasil penelitian dengan uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga produk dan inovasi produk berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo. 2) Hasil penelitian dengan uji F menunjukkan bahwa bahwa kualitas pelayanan, harga produk dan inovasi produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo. 3) Inovasi produk adalah variabel yang berpengaruh paling dominan simultan terhadap kepuasan konsumen Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Produk, Inovasi Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

*Wardani, Meidhita Dwi. 2022. Thesis. **Effect of Service Quality, Product Price and Product Innovation on Consumer Satisfaction Rest-O-Tent BJBR Probolinggo**). Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.*

This study aims to determine the effect of service quality, product price and product innovation on consumer satisfaction at Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo.

The type of research used is quantitative research with an associative approach. The population is consumers at Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo with a sample of 80 respondents and the sampling technique used is simple random sampling.

The results showed that: 1) The results of the research with the T test showed that service quality, product prices and product innovation had a partial and significant effect on consumer satisfaction at Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo. 2) The results of the research using the F test show that service quality, product price and product innovation have a simultaneous effect on consumer satisfaction at Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo. 3) Product innovation is the variable that has the most dominant simultaneous influence on consumer satisfaction at Rest-O-Tent BeeJay Bakau Resort Probolinggo.

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