

ABSTRAK

Bagus. 2019. Skripsi. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen UD. Dua Putri Solehah Probolinggo”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UD. Dua Putri Solehah Probolinggo.

Jenis penelitian kuantitatif, dengan variabel independen (X) yaitu kualitas produk, harga, dan pelayanan sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan konsumen. Jumlah sampel sebesar 100, yang merupakan konsumen yang datang dan membeli di UD. Dua Putri Solehah Probolinggo. Alat analisis yang digunakan adalah *IBM SPSS Statistics 25*.

Berdasarkan uji F didapat nilai signifikan yaitu 0,00 ($0,00 < 0,05$) artinya variabel X secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji t, secara parsial masing-masing variabel X (kualitas produk, harga, dan pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai nilai signifikan $X_1 = 0,000$ ($0,05 > \text{sig.}$), $X_2 = 0,036$ ($0,05 > \text{sig.}$), dan $X_3 = 0,001$ ($0,05 > \text{sig.}$). Variabel dominan adalah variabel X_1 (kualitas produk) sebesar 0,470.

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

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of product quality, price, and service on customer satisfaction at UD. Dua Putri Solehah Probolinggo.

This type of quantitative research, with an independent variable X, (product quality, price, and service) while the dependent variable Y (customer satisfaction). The number of samples is 100, which are consumers who come and buy the product. The analytical tool is IBM SPSS Statistics 25.

Based on the F test, the significant value is 0.00 ($0.00 < 0.05$), meaning that X variables simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Based on the t test, partially each variable X (product quality, price, and service) has a significant effect on customer satisfaction, this is indicated by a significant value of $X_1 = 0,000$ ($0.05 > \text{sig.}$), $X_2 = 0.036$ ($0.05 > \text{sig.}$), and $X_3 = 0.001$ ($0.05 > \text{sig.}$). The dominant variable is variable X1 (product quality) of 0.470.

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