

ABSTRAK

Syafaaturosidah. 2019. **“Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Bambu Manis Probolinggo.”**
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Bambu Manis Probolinggo. 2) Untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Bambu Manis Probolinggo. 3) Untuk menguji variabel yang berpengaruh dominan antara variabel harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Bambu Manis Probolinggo.

Peneliti menggunakan deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal dan mengambil sampel sebanyak 35 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling jenuh*. Alat analisis yang digunakan adalah uji kuesioner yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji determinasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan uji dominan.

Hasil penelitian uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid yaitu diatas 0.334 dan hasil penelitian uji reliabilitas menunjukkan hasil reliabel yaitu diatas 0.60. Uji Normalitas menunjukkan data terdistribusi normal. Uji Multikolinieritas menunjukkan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) tidak terdapat kolerasi antar variabel independen atau model regresi bebas dari multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Autokorelasi menunjukkan tidak terjadi autokorelasi. Uji F menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (Y). Uji t menunjukkan bahwa variabel harga (X_1), produk (X_2) dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Permatasari (2014), Yulianto (2017) dan Lusia (2016).

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

ABSTRACT

Syafaaturosidah. 2019. **"The Effect of Prices, Products and Service Quality on Consumer Satisfaction on CV. Bambu Manis Probolinggo."** Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

The purpose of this study is 1) To test the effect simultaneously between variable prices, products and service quality on customer satisfaction on the CV. Bambu Manis Probolinggo. 2) To test the effect partially between the variable price, product and service quality on customer satisfaction on the CV. Bambu Manis Probolinggo. 3) To test the variables that have dominant influence between the price, product and service quality variables on customer satisfaction on the CV. Bambu Manis Probolinggo.

The researcher used descriptive causal associative approach and took a sample of 35 respondents, the method of collecting data using questionnaires and sampling techniques using saturated sampling. The analysis tool used is a questionnaire test consisting of validity and reliability testing, classic assumption test, multiple regression test, determination test, hypothesis test consisting of t test, F test and dominant test.

The results of the validity test showed that all valid question items were above 0.334 and the results of the reliability test showed reliable results above 0.60. The Normality Test shows that data is normally distributed. Multicollinearity test shows the independent variables (X) and dependent variables (Y) there is no correlation between independent variables or regression models free from multicollinearity. The Heteroscedasticity test showed no heteroscedasticity. Autocorrelation test showed no autocorrelation. The F test shows that the independent variable has a simultaneous effect on satisfaction (Y). The t test shows that the price variable (X1), product variable (X2), Service quality variables partially influence satisfaction (Y). support the results of research conducted by Permatasari (2014), Yulianto (2017) and Lusia (2016).

Keywords: Price, Product, Service Quality and Satisfaction.