

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARTEG
DI MERUYA SELATAN**

AGUNG PRASETIO

43109010027

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dari beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Ada tiga variabel yaitu Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan. Penelitian ini menggunakan 100 responden, dengan metode purposive sampling. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara serempak atau simultan, semua variabel yaitu Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan secara parsial variabel Kualitas Produk saja yang mempengaruhi kepuasan Konsumen, faktor Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Konsumen.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARTEG
DI MERUYA SELATAN**

AGUNG PRASETIO

43109010027

ABSTRACT

This study aimed to test empirically from several variables that affect customer satisfaction. There are three variables: Product Quality, Price and Service Quality. This study uses the 100 respondents, with a purposive sampling method. Analysis tool used is multiple linear regression.

The results showed simultaneously or simultaneously, all the variables that Product Quality, Price and Service Quality significant effect on customer satisfaction. While partially variables that influence product quality consumer satisfaction, price and service quality factors do not influence significantly on Customer Satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality & Customer Satisfaction.