

## ABSTRAK

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan terhadap 98 responden. Teknik *purposive sampling* pada teknik ini peneliti memilih sampel purposive atau sampel bertujuan secara subyektif. Untuk menjawab perumusan masalah tujuan dan hipotesis penelitian ini dengan metode kuantitatif. Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan bantuan program SmartPLS 3.0. Semua hasil pengolahan data akan dibahas dan dibuat kesimpulan yang berdasarkan hasil analisis tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggan, sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, dan variabel inovasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : harga, kualitas pelayanan, inovasi dan kepuasan pelanggan.



## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out the effect of price, service quality and innovation on customer satisfaction. This research was conducted on 98 respondents. The purposive sampling technique in this technique researchers chose purposive samples or subjectively objective samples. To answer the formulation of the problem of objectives and hypotheses of this research with quantitative methods. This analysis is used to provide an empirical description or description of the data collected in the study. The data analysis used in this study was using the SmartPLS 3.0 program assistance. All results of data processing will be discussed and conclusions based on the results of the analysis. The results of the study show that the price variable has a significant effect on customer satisfaction, while the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction, and the innovation variable has a significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: price, service quality, innovation and customer satisfaction.*

