

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Jelly Potter cabang Palsigunung. Populasi penelitian ini adalah pelanggan di Jelly Potter cabang Palsigunung. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 100 orang pelanggan, dihitung berdasarkan rumus Djarwanto dan Subagyo. Metode penarikan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuisioner. Metode analisis data menggunakan *Statistical Program Social Scientist (SPSS)* versi 20. Penelitian ini membuktikan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Price, Product Quality and Service on customer satisfaction at Jelly Potter Palsigunung branch. The population of this research is the customers at Jelly Potter Palsigunung branch. The sample used is 100 customers, calculated based on the Djarwanto and Subagyo formula. The sampling method used was accidental sampling. Methods of data collection using the survey method, with the research instrument is a questionnaire. The data analysis method uses Statistical Program Social Scientist (SPSS) version 20. This study proves that price has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and service has a positive and significant effect on customer satisfaction.

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA