

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Percetakan Dhika 4 *Print*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan metode *Purposive Sampling*. Metode Penelitian ini dilakukan dengan analisis jalur dengan memakai *software Partial Least Square (Smart-PLS)* versi 3. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara uji, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Percetakan Dhika 4 *Print*. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Percetakan Dhika 4 *Print*. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Percetakan Dhika 4 *Print*.

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



## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the effect of the relationship between Price, Product Quality, and Service Quality on Consumer Satisfaction. The population in this research is the customers of Dhika 4 Print Printing. The sample taken is 100 respondents using the Purposive Sampling method. This research method is conducted with a path analysis using Partial Least Square (Smart-PLS) software version 3. The results of the research show that in the test, Price has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction at Dhika 4 Print Printing. Product Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction at Dhika 4 Print Printing. Service Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction at Dhika 4 Print Printing.*

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

