

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar peneliti mengetahui apakah Harga, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Penelitian ini menggunakan *Statistical Product and Service Solutions versi 26* sebagai pengolah data. Penelitian ini menggunakan Teknik non-probability sampling dengan teknik sampling jenuh di peroleh jumlah sampel dari penelitian ini sebanyak 55 konsumen PT. LG TRANSNUSA. Survey dilakukan dengan menyebarkan alat ukur survei yakni kuisioner kepada responden. Hasil penyebaran kuisioner kemudian dianalisis variabel parametiknya dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions versi 26*. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Metode penelitian yang di pakai dalam penelitian ini yakni analisis kuantitatif menggunakan statistik, dengan bantuan program SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci: Harga, Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan**

**Kepuasan Kosumen.**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*This research was conducted with the aim that researchers know whether of price, quality of service and promotions that effect on purchasing decision. This study uses Statistical Product and Service Solutions versi 26 This study used a non-probability sampling technique with a jenuh sampling technique. The sample size for this study was 55 consumers container of PT. LG TRANSNUSA Tanjung Priok. The survey was carried out by distributing survey measuring tools, namely questionnaires to respondents. The results of distributing the questionnaires were then analyzed for the parametric variables using Statistical Product and Service Solutions versi 26 . Sources of data in this study using primary and secondary data sources. The research method used in this research is quantitative analysis using statistics, with the help of the SPSS 26 program. The results showed that (1) Price has a positive and significant effect on consumer satisfaction.(2) Consumer Trust has a positive and significant effect on consumer satisfaction . And (3) Quality of service has a positive and significant effect on consumer satisfaction.*

***Keywords: Price, Consumer Trust , Quality of Service, Consumer Satisfaction***

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA