

## ABSTRAK

### **PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Studi Kasus pada Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Klaten

Herwinda Lucky Kuswaraningtyas  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Klaten, dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara yang dilakukan pada bulan Maret 2017 hingga April 2017. Uji Validitas menggunakan formula *Pearson's Product Moment* dan Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedatisitas dan Uji Normalitas. Analisis data dengan menggunakan teknik Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa produk dan harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

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

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT, PRICE AND QUALITY OF SERVICE TO  
CUSTOMER SATISFACTION**

A Customer Case Study on PT. Jalur Nugraha Ekakurir Klaten Branch

Herwinda Lucky Kuswaraningtyas  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2017

The aim of study is to determine the influence of product, price and quality of service on customer satisfaction. The population of this research is delivery service of PT. Jalur Nugraha Ekakurir Klaten Branch. The sample of this research consist of 100 delivery service uses. The sampling method used is purposive sampling. The data collection technique is using questionnaire and interview conducted from March 2017 to April 2017. For the validity test, it is used Pearson's Product Moment and for reliability test, it is Cronbach's Alpha. The classic assumption test used is Multicolinearity test, Heterokedatisity test and test Normality. The data analysistechnique is multiple linear regression. The result of this study show that product, price and quality of service influence simultaneously customer satisfaction. The result also indicates that product and price do not influence customer satisfaction, while the quality influences of the services is separately on customer satisfaction.

Keywords : Customer Satisfaction, Product, Price and Quality of Service.