

**ABSTRAK****PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
(Studi Kasus pada konsumen Concept Foto Studio Yogyakarta)

Yunita Kusuma  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Apakah fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. 2) Apakah fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Data dikumpulkan dengan teknik penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Concept Foto. Sampel yang diteliti sebanyak 125 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah (*non-probabilistic sampling*) dengan jenis penarikan sample *Convenience Sampling* sering disebut juga dengan *accidental sampling* (tidak disengaja). Uji validitas menggunakan formula *Pearson's Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. 2) Fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. 3) Kualitas produk dan harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kepuasan konsumen

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF FACILITIES, SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION**  
(The case study on Consumer Concept Foto Studio Yogyakarta)

Yunita Kusuma  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2018

The aim of study is to determine: 1) Are facilities, service quality, product quality and price simultaneously affect the consumer satisfaction. 2) Is facilities, service quality, product quality and price partially affect to consumer satisfaction. The data were collected by questionnaire. The population in this research is consumers of Concept Foto Studio. The sample were 125 respondents. Sampling technique used is (non-probabilistic sampling) with the type of sampling Convenience Sampling is often referred to as accidental sampling (not accidental). Test validity uses Pearson's Product Moment formula and reliability test uses Cronbach's Alpha formula. The data analysis techniques in this study are Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that: 1) Facilities, service quality, product quality and price simultaneously affect the consumer satisfaction. 2) Facilities and service quality partially do not affect the customer satisfaction. 3) Product quality and price partially affect the customer satisfaction.

Keywords: facilities, service quality, product quality, price, customer satisfaction