

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Rumah Makan Dainang)**

Ronaldo Tua Nainggolan
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah : 1) Kualitas produk, harga, dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Dainang. 2) Kualitas produk, harga, dan pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Dainang. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Dainang yang telah melakukan pembelian minimal dua kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Untuk pengolahan data, peneliti menggunakan *software* SPSS statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) kualitas produk, harga, dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Dainang. 2) kualitas produk, harga dan pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Dainang.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND SERVICE ON
CUSTOMER SATISFACTION
(A Study on Dainang Restaurant Consumers)**

Ronaldo Tua Nainggolan
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2020

This study aims to know whether: 1) product quality, price, and service simultaneously have a positive influence on customer satisfaction at the Dainang Restaurant. 2) Product quality, price, and service partially have a positive influence on customer satisfaction at the Dainang Restaurant. The sample in this study were consumers of the Dainang Restaurant who had made purchases at least twice. The sampling technique used was nonprobability sampling. The number of samples was 100 respondents. The instrument tests used were validity test and reliability test. The analysis technique used was multiple linear regression. For data processing, researchers used SPSS Statistics 25 software. The results showed that: 1) product quality, price, and service positively influenced customer satisfaction, 2) product quality, price and service partially had a positive effect on customer satisfaction..

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

