

ABSTRAK

EKA YANTI KESUMA, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Snapy cabang Kemang, Jakarta Selatan. (Dibimbing oleh I'in Endang Mardiani)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Snapy Kemang, Jakarta Selatan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Snapy Kemang, Jakarta Selatan. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Snapy Kemang yang pernah mencetak minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir di Snapy Kemang, Jakarta Selatan yang berjumlah 115 responden. Adapun metode yang digunakan dalam metode pengambilan sampel ini adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling*, metode analisis data yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda , uji T dan uji F dengan menggunakan bantuan program statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel harga terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Ada pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen