

ABSTRACT

This research was conducted at UD. Ashila Catering which located on Dukuh Setro Road 6 no. 15, Surabaya. The purpose of this research is to determine the quality of products, prices and consumer confidence in consumer satisfaction at UD. Ashila Catering.

The population that used in this research is all the consumers who buy the products of UD. Ashila Catering. The sampling technique using purposive sampling and based on the criteria got number of samples that been used as many as 100 respondents. The analysis technique that been used in this research is multiple linear regression analysis method with using Statistical Product and Service Solutions 16 (SPSS 16) software.

The results showed that the product quality had a significant influence on customer satisfaction. The price has a significant influence on customer satisfaction. Consumer confidence has a significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Product quality, price, consumer confidence and consumer satisfaction



INTISARI

Penelitian ini dilakukan di UD. Ashila catering yang bertempat di jalan Dukuh Setro 6 no. 15, Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produk, harga dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen pada UD. Ashila Catering.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang membeli produk di UD. Ashila Catering. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan berdasarkan kriteria jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software Statistical Product and Service Solutions 16* (SPSS 16).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepercayaan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas produk, Harga, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen

