

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Lapis Kukus Pahlawan Surabaya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Lapis Kukus Pahlawan yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *sampling incidental* dan ditetapkan sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat uji statistik SPSS versi 23.0

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lapis Kukus Pahlawan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lapis Kukus Pahlawan. Dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lapis Kukus Pahlawan.

Kata kunci : Kualitas produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of product quality, price and service quality on customers' satisfaction of Lapis Kukus Pahlawan, Surabaya. While, the research was quantitative. Moreover, the population was all customers of Lapis Kukus Pahlawan, Surabaya who had bought more than one. Furthermore, the instrument in data collection technique used questionnaires. Meanwhile, Likert scale was used in the research. For the data collection technique, it used non probability sampling. Additionally, the sampling technique used incidental sampling. In line with, there were 100 respondents as the sample. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 23.0.

According to research result, it concluded that product quality had a positive and significant effect on customers' satisfaction of Lapis Kukus Pahlawan, Surabaya. Likewise, price had a positive and significant effect on customers' satisfaction of Lapis Kukus Pahlawan, Surabaya. Similarly, service quality had a positive and significant effect on customers' satisfaction.

Keywords: product quality, price, service quality, customers' satisfaction



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day-----

M. Faisal, S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 80 Surabaya 60118, Indonesia