

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga serta pengaruh bersama-sama yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada outlet Amanda Brownies cabang Barata Jaya Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kausal komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen outlet Amanda Brownies cabang Barata Jaya Surabaya dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada outlet Amanda Brownies cabang Barata Jaya Surabaya. Pengaruh bersama-sama yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada outlet Amanda Brownies cabang Barata Jaya Surabaya.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

*This research is aimed to find out the influence of product quality, service quality, price and the simultaneous influence of product quality, service quality and price to the customer satisfaction to the Amanda Brownies outlet Barata Jaya branch Surabaya.*

*This research is a causal comparative research. The population is all customers of Amanda Brownies outlet Barata Jaya branch Surabaya and the numbers of samples are 80 people. The sampling collection method has been carried out by using non probability sampling and the data collection has been performed by issuing questionnaires. The analysis method has been done by using multiple regressions analysis and the SPSS (Statistical Product and Service Solutions).*

*The result of the research shows that the influence of product quality, service quality and price give significant and positive influence to the customer satisfaction on Amanda Brownies outlet Barata Jaya branch Surabaya. The simultaneous influence which consists of product quality, service quality and price give significant and positive influence to the customer satisfaction to the Amanda Brownies outlet Barata Jaya branch Surabaya.*

*Keywords: quality product, quality service, price and customer satisfaction.*