

## ABSTRAK

Pada zaman sekarang ini para pengguna *handphone* sangat banyak di dunia ini dikarenakan *handphone* pada saat ini telah menjadi suatu kebutuhan yang penting dan banyak juga orang memerlukannya. Kehadiran konter *handphone* yang saat ini banyak hadir sangatlah kompetitif dan salah satunya adalah *Bachtiar Store* maka dengan ini penelitian dilakukan dengan mengambil judul pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di *Bachtiar Store*.

Dalam penulisan penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kausal komparatif (*causalcomperativeresearch*). Populasi yang digunakan adalah semua pengunjung *Bachtiar Store* dengan sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan beberapa uji, termasuk uji t sebagai penentuan signifikan atau tidak serta uji kelayakan model

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Bachtiar Store* Surabaya, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan di *Bachtiar Store* Surabaya. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan di *Bachtiar Store* Surabaya.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan

## ***ABSTRACT***

Nowadays, there are so many cellphone users in the world because cellphones at this time have become an important need and many people also need them. The existing handphone counters are very competitive and one of them is Bachtiar Store therefore this research taking the title is product quality, price, and service quality on the customers' satisfaction at Bachtiar Store.

This research was causal-comparative research. Furthermore, this research population used all Bachtiar Store visitors with a sample of 100 respondents. This research used multiple linear regression analysis, with several tests including t-test as the significant determination or not included the feasibility test.

The research result indicated that product quality had a positive and significant effect on the customers' satisfaction at Bachtiar Store Surabaya, and then the price had a positive and significant effect on the customers' satisfaction at Bachtiar Store Surabaya. In addition, service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at Bachtiar Store Surabaya.

Keywords: Customer satisfaction, product quality, price and service quality.



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

20/2021  
/19

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

STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia