

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner sebanyak 100 responden yang diberikan kepada konsumen *Quick Chicken* di kota Tuban.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda tujuannya untuk mengetahui besarnya nilai koefisien regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen.

Hasil analisis dari uji f atau uji kelayakan model dalam penelitian dengan nilai signifikan  $0,000 < (\alpha) 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan dapat dikatakan layak dan dapat digunakan untuk penelitian. Sedangkan nilai dari *adjusted r square* sebesar 0,727. Artinya, kontribusi seluruh variabel dependen secara parsial berpengaruh terhadap variabel independen sebesar 72,7%. Sedangkan sisanya sebesar 27,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian.

Sedangkan hasil dari uji t atau uji secara parsial menunjukkan besarnya nilai signifikansi dari kualitas produk sebesar 0,004, kualitas layanan 0,006, dan harga sebesar 0,004 yang selurunya  $< 0,5$ . Dengan demikian seluruh variabel dependen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

*This research is meant to find out the influence of product quality, service quality, and price to the customer satisfaction. The data collection method of this research has been obtained by issuing questionnaires which have been given to the 100 respondents who are the customers of Quick Chicken in Tuban city.*

*The analysis technique has been carried out by using multiple linear regressions analysis in order to find out the magnitude of coefficient regressions which shows that magnitude of the influence of dependent variable to the independent variable.*

*The result of analysis of the f test or model feasibility test in this research with is significant value is  $0.000 < (\alpha) 0,05$ . It shows that the value which has been generated is feasible and it can be used for the next research. Meanwhile, the value of adjusted r square is 0.727. It means that partially the contribution of all dependent variable has an influence to the independent variables which is 72.7%. Meanwhile, the remaining is 27.3% has been influenced by other variables which are not included in research.*

*Meanwhile, the result of t test and partial the shows the magnitude of the significance value is 0.004, service quality is 0.006, and price is 0.004 and overall is  $< 0.5$ . Therefore, dependent variable has significant influence to the independent variables.*

*Keywords: Product quality, service quality, price, customer satisfaction.*