

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap dari seseorang yang muncul setelah membandingkan produk barang atau jasa dari apa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Waroenk Andya Sidoarjo.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Waroenk Andya Sidoarjo yang telah berkunjung lebih dari dua 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 *accidental sampling* dan ditetapkan sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan menggunakan alat uji statistik SPSS versi 25.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Waroenk Andya Sidoarjo. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Waroenk Andya Sidoarjo. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Waroenk Andya Sidoarjo.

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

ABSTRACT

Customers' satisfaction is overall of people's manner which come up after comparing goods or services which were received and expected. This research aimed to find out the effect of price, service quality, and product quality on customers' satisfaction of Waroenk Andya, Sidoarjo.

The research was quantitative. While the population was all customers of Waroenk Andya, Sidoarjo who had visited more than twice. Moreover, the instrument in data collection technique used questionnaires. Meanwhile, the measurement scale used Likert scale. Furthermore, the data collection technique used non-probability sampling with accidental sampling as sampling technique. In line with that, there were 100 respondents as the sample. Additionally, the data analysis technique used multiple linear analysis with statistical tests of SPSS 25.

The research result concluded that price had a positive and significant effect on customers' satisfaction of Waroenk Andya, Sidoarjo. Likewise, service quality had a positive effect on customers' satisfaction of Waroenk Andya, Sidoarjo. Similarly, product quality had a positive effect on customers' satisfaction of Waroenk Andya, Sidoarjo.

Keywords: *Price, Service Quality, Product Quality, Customers' Satisfaction*

