

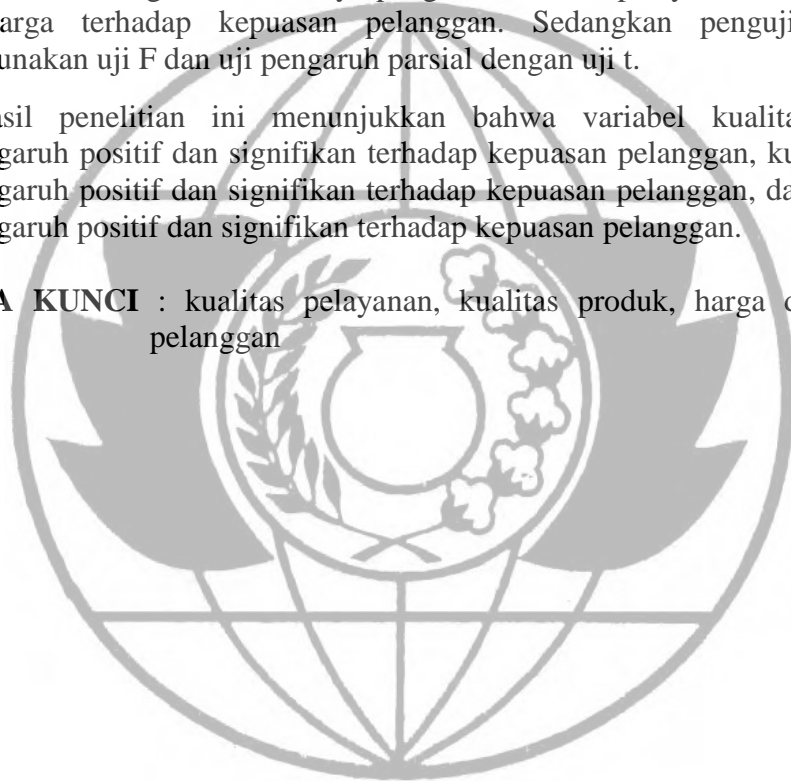
## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan CV Bintang Berlian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pelanggan CV Bintang Berlian dengan menggunakan sampel jenuh. Jumlah sampel 102 responden yang didapatkan dari data pelanggan CV Bintang Berlian

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menghitung besarnya koefisien regresi untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji pengaruh parsial dengan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan harga kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**KATA KUNCI** : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan



## ABSTRACT

*This research aimed to find out and analyze the effect of service quality, product quality, and price on the customers' satisfaction at CV. Bintang Berlian. Furthermore, the research type was quantitative. Moreover, the research population used customers at CV. Bintang Berlian in the period August 2021 to March 2022 with the saturated sample method.*

*Therefore, the sample was 102 respondents taken from customer data at CV. Bintang Berlian. The research data analysis technique used multiple linear regression analysis in order to calculate the amount of the coefficient regressions to find out the effect of service quality, product quality and price on customers' satisfaction. Meanwhile, the hypothesis test used F test and the partial effect test with t-test.*

*The result indicated that the variable of service quality had a positive and significant effect on the customers' satisfaction, product had a positive and significant effect on the customers' satisfaction, and work price had a positive and significant effect on the customers' satisfaction.*

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



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

2/9/22

M. Faisol, S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia