

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
UD. ARDIAN KABUPATEN NGANJUK**

Oleh :

Tethy Dwi Cahyani

NPM : 16130210761

Dosen Pembimbing :

Drs.H. Ruslan Somad, M.M

ling Sri Hardiningrum, S.Pd, M.M

Abstraksi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada UD. ARDIAN Kabupaten Nganjuk.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel pada penelitian sebanyak 187 konsumen. Data diperoleh melalui Kuesioner, observasi dan wawancara. Alat pengukur data yang digunakan ialah skala *likert*. Teknik analisa yang digunakan ialah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t dan uji F.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial, (2) kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial, (3) harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan (4) kualitas layanan, kualitas produk dan harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen.