

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CV. OCTA PRODUCTIONS SUKSESTAMA**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY
AND PRICE TO CONSUMER SATISFACTIONS
CV. OCTA PRODUCTIONS SUKSESTAMA***



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2017**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CV. OCTA PRODUCTIONS SUKSESTAMA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen Strata - 1**



Disusun Oleh

Nama : Ridwan Hidayat

Nim : 041301503125052

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2017**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, service quality and price to customer satisfaction CV. Octa Productions Suksestama. Data were collected from questionnaires that were distributed to several respondents. Respondents were 100 consumers determined based on Slovin formula. This research methodology uses causal method. The data collected were processed by validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, correlation test, autocorrelation test, multiple linear regression test, t test, F test, and coefficient of determination test. Based on the result of the research, it can be seen that partially product quality (X1) has an effect on consumer satisfaction, service quality (X2) influences consumer satisfaction, price (X3) influences consumer satisfaction. Simultaneously product quality, service quality, and price have an effect on to consumer satisfaction.

Keywords : Product Quality (X1), Quality of Service (X2), Price (X3) and Consumer Satisfaction (Y)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen CV. Octa Productions Suksestama. Data diambil dari kuesioner yang telah disebar ke beberapa responden. Responden sebanyak 100 orang konsumen yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin. Metodologi penelitian ini menggunakan metode kausal. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji korelasi, uji autokorelasi, uji regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara parsial kualitas produk (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, harga (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Harga (X_3) dan Kepuasan Konsumen (Y)