

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PETSHOP RUMAHKUCING
(CIDODOL JAKARTA BARAT)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND
SERVICE QUALITY TO CONSUMER SATISFACTIONS
PETSHOP RUMAHKUCING
(CIDODOL JAKARTA BARAT)***

**SKRIPSI
Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh

Nama : FARHAN DHARMAWAN

Nim : 041501573125003

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PETSHOP RUMAHKUCING
(CIDODOL JAKARTA BARAT)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh

Nama : Farhan Dharmawan

Nim : 041501573125003

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2018

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, service quality and price to customer satisfaction pet store RUMAHKUCING. Data were collected from questionnaires that were distributed to several respondents. Respondents as many as 100 consumers are determined based on the 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 lyear regression test, t test, F test, and coefficient of determination test. Based on the results of the research can be seen that partially product quality (X1) affect customer satisfaction, Price (X2) berpegaruh to customer satisfaction, Quality waiter (X3) has no effect on customer satisfaction. Simultaneously product quality, service quality, and price have an effect on to consumer satisfaction.

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



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen petshop RUMAHKUCING. 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 (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Harga (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk (X₁), Harga(X₂), Kualitas Pelayanan(X₃) dan Kepuasan Pelanggan (Y)

