

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA EXCELSO  
COFFEE MALL KELAPA GADING 3 JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen – Strata 1**



**OLEH:**

**NAMA : PUTRI UTAMI**

**N I M : 041401503125103**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA EXCELSCO COFFEE MALL  
KELAPA GADING 3 JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen – Strata 1**



**OLEH:**

**NAMA : PUTRI UTAMI**

**N I M : 041401503125103**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2018**

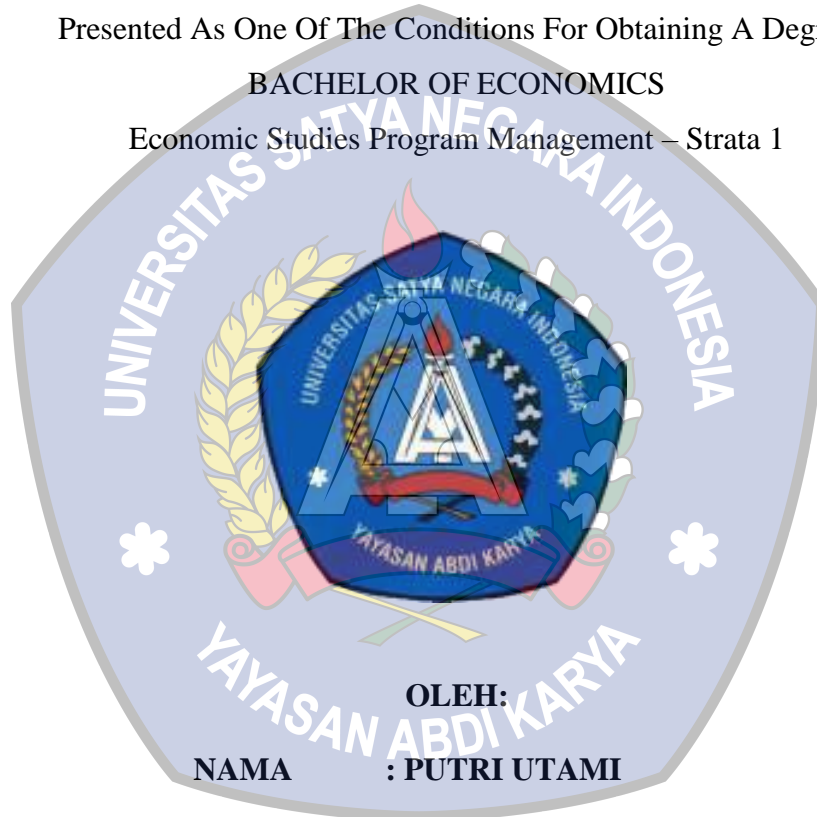
**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND  
PRICE TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION OF EXCELSCO COFFEE  
MALL KELAPA GADING 3**

**Thesis**

Presented As One Of The Conditions For Obtaining A Degree

**BACHELOR OF ECONOMICS**

Economic Studies Program Management – Strata 1



**OLEH:**

**NAMA : PUTRI UTAMI**

**N I M : 041401503125103**

**ECONOMIC FACULTY**

**SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY**

**JAKARTA**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Excelso Coffee mall Kelapa Gading 3, data yang dikumpulkan menggunakan rumus Roscoe dengan menyebar 100 responden konsumen Excelso Coffee mall Kelapa Gading 3 metodologi penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif dan analisis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Harga tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen .Secara simultan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga bersama sama berpengaruh positif dan signifikan sebesar 24,2% dan sisanya 75,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

**Kata kunci :** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga



## ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of product quality, service quality and price on customer satisfaction at Excelso Mall Kelapa Gading 3. data collected using the formula roscoe by spreading 100 respondents to consumers Excelso Mall Kelapa Gading 3. This methodology research is quantitative analysis conducted with associative analysis of multiple linear regression. The result of this research show that partially is positive and significant influence to consumer satisfaction, product quality has positive and significant effect to customer satisfaction, service quality have positive and significant effect to customer satisfaction, price has no positive effect to consumer satisfaction. Simultaneously Product Quality, Service Quality, and Price together have positive and significant influence equal to 24,2% and the rest 75,8% influenced by other variable not explained in this research.

**Key words:** Product Quality, Service Quality, and Price

