

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KING COOKIES DI SURABAYA

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen *King Cookies* di Surabaya. Penting bagi pemasar untuk meneliti kepuasan konsumen karena konsumen yang puas akan melakukan pembelian ulang dan melanjutkan pengalamannya kepada orang lain, yang akan berdampak pada loyalitas konsumen dan kenaikan omset perusahaan.

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X_1), kualitas layanan (X_2), harga (X_3), dan kepuasan konsumen *King Cookies* (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen *King Cookies* yang melakukan pembelian produk periode tahun 2011-2012. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria pengambilan sampel yaitu konsumen *King Cookies* yang membeli produk untuk diberikan kepada orang lain.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Analisis Linier Berganda dengan menggunakan 93 data responden kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, dan harga berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen *King Cookies*. Variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen.

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

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN KING COOKIES SURABAYA

The aim of this research is to know the influence of product quality, service quality, and price on customer satisfaction in King Cookies Surabaya. It is important to analyze customer satisfaction, because a satisfied customer will most likely doing repeat order and share their experience to others, that make them loyal, and it will bring profit to the company.

The variables in this research are product quality (X_1), service quality (X_2), price (X_3), and customer satisfaction of King Cookies (Y). The population in this research is King Cookies's customers that completed transactions during the 2011-2012 period. The technique of sampling used is purposive sampling, which the criteria is King Cookies's customers that buy products to give to someone else.

The analysis model used in this research is multiple regression linear analysis conducted by giving 93 questionnaires to King Cookies's customers. The analytical result shows that product quality, service quality, and price simultaneously and partially influence customer satisfaction. The result also indicates that product quality significantly influences customer satisfaction.

Key Word: Product Quality, Service Quality, Price, and Customer Satisfaction