

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KONSUMEN VAYA BAKERY RENGAT

Oleh :

RIA RAHMAWATI
NIM. 11471202233

Penelitian ini dilakukan pada konsumen Vaya Bakery Rengat. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat. Sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan metode Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang bertemu secara kebetulan dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang ditemui itu cocok dengan sumber data. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji secara simultan diketahui variabel Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat. Kemudian uji secara parsial, diketahui bahwa variabel Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan masing-masing mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 53,6% sedangkan sisanya sebesar 46,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan*

UIN SUSKA RIAU