

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of product quality, service, and price on customer satisfaction at CV. Karunia Mandiri Tama. The sample in this study is the user of construction services CV. Mandiri Tama's gifts during 2018 were 52 respondents. Data was taken using questionnaires and documentation was analyzed with the help of the SPSS program which had previously been tested by instruments and classic assumption tests. Based on the results of multiple linear regression it can be seen that the regression coefficient X_1 is 0.103, the regression coefficient X_2 is 0.303, and the regression coefficient X_3 is 0.206. Through the t test it is known that the product quality variable value is $t = 2.907$ with the sig value. 0.006, the service variable is $t_{count} = 4.734$ with the value of sig. 0.000, and the variable price is $t_{count} = 2.981$ with the value of sig. 0.004, then the f test can be seen that the result of F_{count} is 26,122 with a significance value of 0.000 so that it can be concluded that the variables of product quality, service, and price partially and simultaneously have an effect on customer satisfaction in CV. Karunia Mandiri Tama..

Keywords: quality, service, price, and satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas produk, pelayanan jasa, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di CV.Karunia Mandiri Tama. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna jasa konstruksi CV. Karunia Mandiri Tama selama tahun 2018 berjumlah 52 responden. Data diambil dengan menggunakan kusioner dan dokumentasi dianalisis dengan bantuan program *SPSS* yang sebelumnya dilakukan uji instrumen dan uji asumsi klasik. Berdasarkan hasil regresi linear berganda dapat diketahui koefisien regresi X_1 sebesar 0,103, koefisien regresi X_2 sebesar 0,303, dan koefisien regresi X_3 sebesar 0,206. Melalui uji t diketahui hasil nilai variabel kualitas produk sebesar $t_{hitung}=2.907$ dengan nilai sig. 0.006, variabel pelayanan sebesar $t_{hitung}=4.734$ dengan nilai sig. 0.000, dan variabel harga $t_{hitung}=2.981$ dengan nilai sig. 0,004, kemudian uji f dapat diketahui hasil F_{hitung} sebesar 26.122 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk, pelayanan, dan harga secara parsial dan silmultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV.Karunia Mandiri Tama.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, harga, dan kepuasan.