

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada STK Digital Solution. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental sampling* dengan jumlah sampel 114 responden.

Analisis data dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen STK Digital Solution yang memiliki t_{hitung} sebesar 3,503 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Harga terhadap kepuasan konsumen STK Digital Solution yang memiliki t_{hitung} sebesar 3,442 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen STK Digital Solution yang memiliki t_{hitung} sebesar 3,718 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, harga, kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen STK Digital Solution secara parsial. Uji F diketahui bahwa kualitas pelayanan, harga, kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen STK Digital Solution dengan nilai F_{hitung} 17,090 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

Abstract

This research aims to know the influence of service quality, price, product quality on consumer satisfaction in STK Digital Solution. Sampling technique in this study is using Accidental sampling technique with a sample number of 114 respondents. Data analysis can be concluded that there is an influence on the quality of service to customer satisfaction STK Digital Solution which has a t-count of 3,503 with a significance rate of $0.001 < 0.05$. Price to customer satisfaction STK Digital Solution which has a t-count of 3,442 with a signification rate of $0.001 < 0.05$. Product Quality to customer satisfaction STK Digital Solution which has a t-count of 3,718 with a signification rate of $0.000 < 0.05$. It can be concluded that the quality of service, price, quality of products have a significant influence on the satisfaction of consumers STK Digital Solution partially. Test F is known that the quality of service, price, product quality simultaneously affects customer satisfaction STK Digital Solution with a value of F-count 17,090 with a signification value of $0.000 < 0.05$.

Keywords : Service Quality, Price, Product Quality, Customer Satisfaction