

Moh. Farid Atho'illah 15.312.094. Pengaruh Kualitas Produk , Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik Manajemen Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik, Januari 2020.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh konsumen di Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik yang berjumlah 150 orang sedangkan sampel sebanyak 110 orang dan terdapat 10 orang yang tidak memenuhi kriteria peneliti, metode yang digunakan peneliti *purposive sampling* dengan ketentuan responden yang pernah memilih paket gedung *excellent* dan paket rumah *luxury* di Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil regresi diperoleh t hitung 9,495 sedangkan t table 1,985 oleh karena itu kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen di Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik. Pada variabel harga memiliki -4,180 sedangkan t tabel 1,985 mempengaruhi kepuasan konsumen di Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik. Pada kualitas pelayanan memiliki t hitung 7,225 sedangkan t tabel 1,985 mempengaruhi kepuasan konsumen di Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik. Variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

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

Moh. Farid Atho'illah 15,312.094. *Effect of Product Quality, Price and Service Quality on Consumer Satisfaction in Katon Ayu Wedding Organizer Gresik Economic and Business Management University of Muhammadiyah Gresik, January 2020.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality, price and service quality on consumer satisfaction at Katon Ayu Wedding Organizer Gresik. This study uses a quantitative approach. The population in this study were all consumers at Katon Ayu Wedding Organizer Gresik, amounting to 150 people while the sample was 110 people and there were 10 people who did not meet the researcher's criteria, the method used by purposive sampling researchers with the provisions of respondents who had chosen an excellent building package and luxury home package at Katon Ayu Wedding Organizer. The data analysis technique used is multiple regression analysis. Regression results obtained t count 9.495 while t table 1.985 therefore product quality affects consumer satisfaction at Katon Ayu Wedding Organizer Gresik. The variable price has -4,180 while t table 1,985 influences consumer satisfaction at Katon Ayu Wedding Organizer Gresik. The service quality has a t count of 7.225 while the t table of 1,985 affects consumer satisfaction at Katon Ayu Wedding Organizer Gresik. Product quality, price and service quality variables have a simultaneous and significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price and Service Quality, Consumer Satisfaction