

## ABSTRAK

Rantika Maharani Firdaus, No. Bp 15101155310729, Managemen (2019) Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alpha Donut Padang. Dibawah Bimbingan Ibuk Ir. Hj Zefriyenni, MM Dan Ibu Marta Widian Sari, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, kualitas produk, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dan parsial terhadap kepuasan konsumen. dengan Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuesioner sebanyak 93 responden. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis korelasi, analisis regresi berganda, untuk uji hipotesis digunakan yaitu uji t dan uji F dengan menggunakan spss 21.

Hasil penelitian menunjukkan (1) harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (5) harga, kualitas produk, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (6) Kontribusi harga, kualitas produk, kepercayaan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 0,750 atau 75,0%, sedangkan sisanya sebesar 25,0% di pengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Tagor M.P Panjaitan (2013), Farah, dkk (2015), Inka dkk (2014), Ardy (2013)

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