

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Surabi Durian Bandung di Lubuk Begalung. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuesioner, dengan Sampel 100 responden dengan menggunakan metode teknik *Probability Purposive Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, Uji T dan Uji F dengan SPSS 22.

Hasil analisis data menyimpulkan, (1.) terdapat, pengaruh positif dan tidak signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan, (2.) Terdapat pengaruh positif yang signifikan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, (3.) Terdapat pengaruh positif yang signifikan Lokasi terhadap Kepuasan pelanggan. (4.) Terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Produk, Harga dan Lokasi secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to examine how much influence Product Quality, Price and Location on Customer Satisfaction at Surabi Durian Bandung in LubukBegalung. The method of collecting data is through surveys and distributing questionnaires, with a sample of 100 respondents using the Probability Purposive Sampling technique. The analytical method used is multiple linear regression, T test and F test with SPSS 22.

he results of data analysis concluded, (1.) there was a positive and insignificant effect of product quality on customer satisfaction, (2.) there was a significant positive effect of price on customer satisfaction, (3.) there was a significant positive effect of location on customer satisfaction. (4.) There is a significant positive effect of Product Quality, Price and Location together on Customer Satisfaction.

Keywords: Quality Product, Price, Location and Customer Satisfaction.