

ABSTRAK

Rian Rahman, 14101155310622, Manajemen 2020, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Menara Agung Kota Padang”. Dibawah bimbingan Fitri Yeni, SE, MM Dan Neni Sri Wahyuni Negrish, SE, MM.

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut : a) Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pt. Menara Agung. Dengan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,000 < 0,05$). b) Bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pt. Menara Agung. Dengan tingkat signifikan lebih besar dari alpha ($0,217 > 0,05$). c.) Bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pt. Menara Agung. Dengan tingkat signifikan lebih kecil dari dari alpha ($0,059 > 0,05$). d.) Bahwa Secara Bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga pada Kepuasan Pelanggan pada Pt. Menara Agung. Dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$), maka diperoleh H_0 ditolak dan H_a diterima. e) pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} karena nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($22,901 > 2,71$). Dengan tingkat signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,05$. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara bersama-sama antara Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), Harga (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). f) Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh angka Adjusted R Square sebesar $0,406$ hal ini menunjukkan bahwa sumbangan variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), Harga (X_3) dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar $0,406$ atau $40,6\%$ sedangkan sisanya sebesar $59,4\%$ di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pengaruh Kualiatas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga