

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada RM.Aceh Ismi Kabanjahe. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada RM.Aceh Ismi.

Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel secara acak dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian dari keseluruhan masyarakat kota Kabanjahe yang membeli produk RM.Aceh Ismi. Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini menggunakan spss versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga hipotesis dapat diterima. Hasil ini adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk RM.Aceh Ismi, pelayanan RM.Aceh Ismi dan harga RM.Aceh Ismi. Hal ini dibuktikan dengan uji f dimana nilai signifikansinya 0,000. Koefisien determinasi pada kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh *Adjusted R Square* adalah 0,318 yang berarti bahwa kepuasan konsumen 31,8% dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, pelayanan dan harga. Sedangkan 68,2% nya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata kunci : kepuasan konsumen, kualitas produk, pelayanan, harga.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the factors of product quality, service and price to customer satisfaction at RM.Aceh Ismi Kabanjahe. To find out the most dominant factors that affect customer satisfaction at RM.Aceh Ismi Kabanjahe.

This research has been done with techniques like taking random samples with considerations on the population that is quite huge, because it wasn't possible for the researcher to cover the whole present population, so a representative was formed. Samples on this research are only a part of the whole community from the city of Kabanjahe that buys products of RM.Aceh Ismi. The analytical technique used to process the data in this study uses spss version 22.

Result of this research shows that these 3 assessments were accepted. As per the result, there is positive and significant relation between product quality of RM.Aceh Ismi, quality of service of RM.Aceh Ismi, product price of RM.Aceh Ismi. This is proved by test f where the value of significance is 0,000, the coefficient of determination on satisfaction which is shown by Adjusted R Square is 0,318 that means the customers satisfaction is 31,8 % affected by variable of quality of service & price. Whereas, the rest of the 68,2 % is affected because of other variables which were not checked thoroughly by autor.

Keyword: Customer satisfaction, quality of service, price and product.