

ABSTRAK

Nawari, Misriyani. 2021. Analisis Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kumala Laundry di Banjarmasin (Studi Kasus pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin). Skripsi. Program Studi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Pembimbing (1) Syamsuddinnor Pembimbing (2) Arfie Yasrie.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh produk, harga dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin), untuk menganalisis pengaruh produk, harga dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin), dan untuk menganalisis pengaruh produk, harga dan kualitas layanan yang dominan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin dengan jumlah pelanggan pada tahun 2021 yaitu sebanyak 179 pelanggan. Sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah 64 pelanggan Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa Produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kumala Laundry Veteran di Banjarmasin dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,014. Harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kumala Laundry Veteran di Banjarmasin dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,028. Kualitas Layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kumala Laundry Veteran di Banjarmasin dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,003. Produk, Harga dan Kualitas Layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kumala Laundry Veteran di Banjarmasin.

Kata Kunci : *Produk, Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*