

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa, karyawan dan dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

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

ABSTRACT

This study discusses product quality, price and service quality on customer satisfaction. The sample in this study were students, employees and lecturers of the University of Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). The analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that: (1) product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) price had a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *product quality, price, service quality, customer satisfaction*