

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan cv.lintas alam sekaran lamongan. Metode yang di gunakan dalam penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplantory research. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100. Tehnik analisis data yang di gunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji hipotesis (uji F - uji T), analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R) , uji asumsi klasik (uji multikloniertas, uji autokorelasi, uji heteroskesdasitis, uji normalis. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel harga nilai t-hitung -3542 dan dilai t-tabel 1988 dengan sig 0.001. Variabel kualitas pelayanan nilai t-hitung sebesar 5.144 dan nilai t-tabel 1988 dengan sig 0.000. Variabel kepercayaan dengan nilai t-hitung sebesar 1644 dan nilai t-tabel 1988 dengan nilai sig 0.000. Sehingga dapat di simpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas pelayanan Dan kepercayaan berpengaruh dengan nilai adjusted R square sebesar 0.841 atau 84.1 % terhadap kepuasan Pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 0,159 atau 15.9% di jelaskan oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : harga, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan