

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CV. G SUPER  
TEKNIK SUKODADI LAMONGAN**

Oleh :

**Ony Windarti<sup>1</sup>**

**Syuhada'<sup>2</sup>**

**Martha Laila Arisandra<sup>3</sup>**

**<sup>1</sup> Mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Darul  
'Ulum Lamongan**

**<sup>2,3</sup> Dosen jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Darul  
'Ulum Lamongan**

**ABSTRAK**

Permasalahan yang diketahui berkaitan dengan kepuasan konsumen pada CV. G Super Teknik sukodadi Lamongan adalah terjadi fluktuasi penjualan dalam kurun waktu empat tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di CV. G Super teknik sukodadi lamongan. Penelitian ini bersifat survey dan penelitian kuantitatif, populasi dan penelitian ini adalah 100 responden yang membeli peralatan pertanian, pertukangan dan sparepart pada CV. G Super teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis serta uji koefisien determinasi  $R^2$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 8,509 > t_{tabel} 1,290$ . kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} -684 < t_{tabel} 1,290$ . Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 1,006 < t_{tabel} 1,290$ . Sedangkan uji F secara bersama-sama kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} 160,311 > F_{tabel} 3,09$ .

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap  
Kepuasan konsumen**