ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price and product quality on customer satisfaction at Mbahkung Sukodadi Warung Sego Sambelan (WSS), both partially and simultaneously. This research method uses quantitative population in this study are all customers of Warung Sego Sambelan (WSS) Mbahkung Sukodadi lamongan district. The sample collection technique uses accidental sampling technique using the lemeshow formula in the amount of 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The test results partially show that the service quality variable (X1) is 0.809 > 0.05, the price variable (X2) is 0,000 < 0.05, the product quality variable (X3) 0,000 < 0.05. From the equation above the significance of the variable quality of service is greater than 0.05, the significance of the variable is smaller at 0.05 and the significance of the variable quality of the product is smaller than 0.05. It can be concluded that the variable X1 does not have a positive effect on the Y variable positive for Y variable, and X3 variable has positive effect on variable Y. While simultaneous test shows that service quality, price and product quality variables have a significant effect, this is indicated by a significant value of 0,000 < 0,05.

Keywords: *Service Quality, Price, Product Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Sego Sambelan (WSS) Mbahkung Sukodadi, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Warung Sego Sambelan (WSS) Mbahkung Sukodadi kabupaten lamongan. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan menggunakan rumus *lemeshow* jumlah sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,809 > 0,05, variabel harga (X2) sebesar 0,000 < 0,05, variabel kualitas produk (X3) 0,000 < 0,05. Dari persamaan diatas signifikansi variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05, signifikansi variabel harga lebih kecil 0,05 dan signifikansi variabel kualitas produk lebih kecil dari 0,05.maka dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 tidak berpengaruh positif terhadap variabel Y, variabel X_2 berpengaruh positif terhadap variabel Y, dan variabel X_3 berpengaruh positif terhadap variabel Y. Sedangkan uji secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan