

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Vendor LIM Videography di Lamongan. Perkembangan industri videografi yang sangat pesat, khususnya di era digital, menuntut pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu bersaing dan mempertahankan loyalitas konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 41 responden yang merupakan konsumen Vendor LIM Videography dalam periode Januari hingga Mei 2025. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan bisnis jasa videografi sangat dipengaruhi oleh bagaimana vendor mampu memberikan pengalaman layanan yang baik, hasil video berkualitas, dan harga yang sesuai dengan ekspektasi konsumen. Oleh karena itu, Vendor LIM Videography diharapkan dapat terus mengevaluasi dan meningkatkan aspek-aspek tersebut guna memperkuat daya saing dan menjaga keberlanjutan usahanya. Penelitian ini juga memberikan kontribusi praktis dan teoritis dalam pengembangan strategi pemasaran berbasis kepuasan konsumen di sektor industri kreatif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen, Vendor Videografi