

ABSTRAK

Dewasa ini pertumbuhan ekonomi semakin berkembang, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang kemasan. Dalam hal ini, para pelanggan menghadapi persaingan yang ketat dimana produsen ingin bersaing memuaskan kebutuhan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan dan kualitas yang baik serta harga yang terjangkau.

Pada penelitian ini peneliti membahas tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga terhadap kepuasan pelanggan percetakan sterefoam di Surabaya “. Selain itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, produk dan harga secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan percetakan sterefoam di Surabaya. Serta untuk mengetahui pengaruh mana yang dominan antara variabel kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dengan responden sebanyak 100 responden yang diambil dari pelanggan percetakan sterefoam di Surabaya yang telah memesan, memakai dan menggunakan produk lebih dari sekali.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu : hasil perhitungan menggunakan uji F, dimana F_{hitung} sebesar 14.609 > dari F_{tabel} sebesar 3.4633. Dengan demikian berarti terdapat pengaruh secara bersamaan yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1), produk (X_2), harga (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Sedangkan dilihat dari nilai *Standardized Coefficients Beta* (β) pada kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0.015, produk (X_2) sebesar 0.408, harga (X_3) sebesar 0.281. Dari nilai yang ada, maka dapat dilihat bahwa yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan percetakan sterefoam di Surabaya (Y) adalah variabel produk yaitu 0.408.