ABSTRAK

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

Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang " Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Produk Kemasan di UD. BSB Surabaya". Selain itu Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas produk, harga dan pelayanan secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen untuk membeli produk kemasan di UD.BSB Surabaya. Serta untuk mengetahui pengaruh mana yang dominan antara variabel kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dengan responden sebanyak 40 responden yang diambil dari konsumen perusahaan kemasan atau packaging di BSB Surabaya yang telah memesan, memakai dan menggunakan produk minimal 4 sampai 5 kali.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu: Hasil perhitungan menggunakan uji F dimana F hitung sebesar 41.829 > dari F tabel 3.4633 atau P Sig sebesar 0.000 yang berarti Ho ditolak dan Ha diterima karena lebih kecil dari 0.05 Dengan demikian berarti terdapat pengaruh secara serempak yang signifikan antara kualitas produk (X_1), harga (X_2) pelayanan (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Sedangkan dilihat dari nilai *Standardized Coefficient Beta* (*B*) pada kualitas produk (X_1) sebesar 0.279, harga (X_2) sebesar 0.749, Pelayanan (X_3) sebesar 0.123. Dari nilai yang ada, maka dapat dilihat bahwa yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di UD. BSB Surabaya (Y) adalah variabel harga yaitu 0,749 atau 74.9%.