

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN IKLAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus Alfamidi Cabang Aluminium Raya)

Krisdayanti Sukardi

Program Studi Manajemen

Email : krisdayantisukardi@gmail.com

Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan di bandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga dan iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Alfamidi Cabang Aluminium Raya). Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan uji regresi linear berganda menggunakan SPSS 25 *for windows*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sebesar sig 0.033, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig 0.000 , iklan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig 0.282. kualitas layanan, harga, dan iklan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Alfamidi Cabang Aluminium Raya dengan nilai sig sebesar 0.000.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, Harga Dan Iklan

