

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini menggunakan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Berdasarkan uji hasil uji t parsial adalah diperoleh bahwa pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kemudian pada variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji f simultan diperoleh bahwa secara bersama sama kualitas pelayanan harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen.