

## ABSTRAK

Nama : T.Rizki Munazar Putra  
Program studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Produk MR.D.I.Y Di Kota Lhokseumawe

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Produk MR.D.I.Y di Kota Lhokseumawe. Dengan variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pelanggan. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan dengan membagikan kepada siapa saja orang yang datang untuk berbelanja produk MR.D.I.Y di Kota Lhokseumawe dengan jumlah 105 responden, dimana penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dimana peneliti bertemu dengan pengunjung yang berbelanja produk MR.D.I.Y Di Kota Lhokseumawe yang dianggap memenuhi kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 105 responden. Pengukuran instrument penelitian ini menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang terdiri dari uji analisis data, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis menggunakan bantuan perangkat lunak dengan program SPSS (*Statistical Program For Social Science*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di MR.D.I.Y Kota Lhokseumawe, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di MR.D.I.Y Kota Lhokseumawe, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di MR.D.I.Y Kota Lhokseumawe.

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Name : T.Rizki Munazar Putra*  
*Study Program : Management*  
*Title : The Influence of Product Quality, Price and Service Quality on Costumer Satisfaction in Shopping for MR.D.I.Y Products in Lhokseumawe City*

*This research aims to find out how product quality, price and service quality influence customer satisfaction when shopping for MR.D.I.Y products in Lhokseumawe City. The independent variables in this research are Product Quality, Price and Service Quality, while the dependent variable is Customer Satisfaction. This type of research uses quantitative methods, data collection uses a questionnaire containing questions and statements by distributing it to anyone who comes to shop for MR.D.I.Y products in Lhokseumawe City with a total of 105 respondents, where sampling in this study uses Purposive Sampling, namely the method sampling where researchers met visitors who shopped for MR.D.I.Y products in Lhokseumawe City who were deemed to meet certain criteria relevant to the research could be used as samples so that the total sample in this study was 105 respondents. The measurement instrument for this research uses a Likert scale. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis which consists of data analysis tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using software assistance with the SPSS (Statistical Program For Social Science) program. The results of this research show that product quality has an effect on customer satisfaction in MR.D.I.Y Lhokseumawe City, price has a positive and significant effect on customer satisfaction in MR.D.I.Y Lhokseumawe City, while the Service Quality variable has no effect on customer satisfaction in MR.D.I.Y Lhokseumawe City.*

**Keywords :** *Product Quality, Price, Service Quality and Costumer Satisfaction*