

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION AT DOMINOS PIZZA IN BANDAR LAMPUNG

By

SHINTIA KARTIKA SARI

The progress of modern times is no longer in doubt, many business people are competing fiercely, making business competitors required to create the advantages of their respective businesses in order to be able to compete with companies that are in the same business, talk about advantages, of course the company must can develop by producing good quality products and also competent services so that it will bring a sense of satisfaction from consumers and it is hoped that consumers will continue to come because they are satisfied with the products and services provided by the company. The purpose of this research is to determine the effect of product quality, service quality and price on consumer satisfaction at Dominos Pizza in Bandar Lampung. The population of this research is the icon consumers of Pizza Dominos, with a purposive sampling method, it is known that the sample in this study is 150 people. Analysis method using Multiple Linear regression analysis. From the results of this research, it is concluded that product quality, service quality and price jointly have an effect on consumer satisfaction of Dominos Pizza. It is hoped that with this research, Pizza Dominos can maintain the stability of product quality, service quality and good prices, so that it can attract consumer icon satisfaction when buying Pizza Dominos.

Keywords:*iProduct Quality, Service Quality, Price and Consumer Satisfaction*

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PIZZA DOMINOS DI BANDAR LAMPUNG

By

SHINTIA KARTIKA SARI

Kemajuan zaman sudah tidak di ragukan lagi, banyak pelaku bisnis yang bersaing ketat. Membuat para pesaing bisnis di tuntut untuk menciptakan keunggulan dari bisnis nya masing – masing agar dapat bersaing dengan perusahaan yang berbeda di bisnis yang sama , berbicara tentang keunggulan, tentu saja perusahaan harus dapat berkembang dengan menghasilkan produk yang berkualitas baik dan juga layanan yang kompeten sehingga akan memunculkan rasa kepuasan dari konsumen akan terus datang karena merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Pizza Dominos di Bandar Lampung . populasi penelitian ini adalah konsumen Pizza Dominos , dengan metode purpose sampling diketahui bahwa sampel dalam penelitian ini adalah 150 orang . metode analisis menggunakan analisis linier berganda. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara bersama- sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pizza Dominos. Diharapkan dengan adanya penelitian ini Pizza Dominos dapat menjaga kestabilan kualitas produk, kualitas pelayanan dan Harga yang baik, sehingga dapat menarik kepuasan konsumen saat membeli Pizza Dominos.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen