

ABSTRAK

Penelitian memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh dari harga, kualitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Perintis Perkasa. Penelitian kuantitatif merupakan jenis dalam penelitian ini dan populasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian pada PT. Perintis Perkasa serta sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian secara parsial menunjukan bahwa harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan memiliki nilai t_{hitung} (2,378) > t_{tabel} (1,984) dengan tingkat signifikan $0,019 < 0,05$, kualitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan memiliki nilai t_{hitung} (2,921) > t_{tabel} (1,984) dengan tingkat signifikan $0,004 < 0,05$, pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan memiliki nilai t_{hitung} (5,796) > t_{tabel} (1,984) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dan harga, kualitas dan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan memiliki F_{hitung} (31,155) > F_{tabel} (2,69) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Harga, Kualitas, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.