

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAKRA BUANA DI KEROBOKAN KELOD

## ABSTRAK

Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Cakra Buana di Kerobokan Kelod. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Cakra Buana yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang telah dipilih oleh peneliti, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 130 orang. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Cakra Buana di Kerobokan Kelod. Persepsi harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada Cakra Buana di Kerobokan Kelod. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Cakra Buana di Kerobokan Kelod.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, persepsi harga, kualitas produk, kepuasan pelanggan.

