

Pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas produk, Harga dan Lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Sport Station

INDRA ARIAWAN

(Pembimbing : Dr. Agus Prayitno,)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201102199@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah konsumen toko Sport Station dengan jumlah responden 100 responden menggunakan 100 responden menggunakan alat analisis Regresi Linier Berganda dan alat bantu pengolahan data menggunakan versi 16.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Ada pengaruh yang positif variabel lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Lingkungan Fisik dan Kepuasan Pelanggan

Influence of service quality, Product quality, Price and Physical environment on customer satisfaction in the Sport Station

INDRA ARIAWAN

(Lecturer : Dr. Agus Prayitno,)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201102199@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This research's purpose is to analyze the influence of service quality, product quality, price and physical environment toward customers satisfaction. The population of this research is 100 repondents of Sport Station customers by using multiple linear regressions of 16.00 version as the technique of the data analysis. The results depicts that service quality, product quality, price and physical environment positively and significantly influence to the customers satisfaction.

Keyword : Service Quality, Product Quality, Price, Physical environment and Customers Satisfaction