

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh bagaimana pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Dan Biaya Kemudahan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Optik Melawai Cabang Jember di Ruko. Sampel yang diambil yaitu sebanyak 60 pelanggan yang pernah melakukan transaksi di Optik Melawai Cabang Jember di Ruko Mutiara. Teknik pengumpulan data dari pelanggan menggunakan kuisioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda. Analisis yang digunakan yaitu *IBM SPSS for Window version 16*. Hasil analisa penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Dan Biaya Kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan ini Optik Melawai Cabang Jember di Ruko Mutiara akan meningkatkan lagi dalam pelayanan yang diberikan untuk pelanggan supaya pelanggan bisa merasa puas dan loyal terhadap perusahaan.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Dan Biaya Kemudahan*

## ABSTRAC

*This study aims to find out more about how the influence of Product Quality, Price, Service Quality, Emotional Factors, And Ease Costs that can affect customer satisfaction at Optik Melawai Branch Jember in office. Samples taken as many as 60 customers conduct a transaction at Optik Melawai Branch office Jember in Pearl. The technique of collecting data from customers using questionnaires. The method used in this research is using multiple regression analysis. The analysis used IBM SPSS 16.0 for Windowsever. Results of the analysis showed that the study Product Quality, Price, Service Quality, Emotional Factors, And The Cost Of The Convenience of having a significant effect on customer satisfaction. By this Optik Melawai Branch Jember in Mutiara office will increase again in the services provided to the customers so that customers can feel satisfied and loyal to the company.*

*Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Emotional Factors, And Costs Ease*