

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini kita ketahui bahwa setiap perusahaan pasti dihadapkan pada persaingan dalam memasarkan produk maupun jasanya, kepuasan konsumen menjadi kunci utama keberhasilan suatu perusahaan. Persaingan tersebut tentunya tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan, semakin tinggi tingkat persaingan akan semakin tinggi pula tingkat kreativitas suatu perusahaan. Dalam industri sektor dagang banyak sekali macamnya, seiring berjalannya waktu di kota Jember banyak bermunculan usaha dagang yaitu salah satunya seperti UD. RIVA Jenggawah. UD.RIVA ini adalah salah satu industri dagang yang menjual produk bumbu masakan seperti kemiri, asem, cengkeh, dan ketumbar. Industri ini berdiri sejak tahun 2009 silam.. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pada UD. RIVA Jenggawah Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian ini ditujukan kepada konsumen UD. RIVA Jenggawah. Sampel yang digunakan sebanyak 160 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk, harga dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pada UD. RIVA Jenggawah Kabupaten Jember.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Pelayanan, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

In the current era of globalization, we know that every company is faced with competition in marketing its products and services, consumer satisfaction is the main key to a company's success. This competition certainly cannot be avoided by every company, the higher the level of competition, the higher the level of creativity of a company. In the trade sector industry there are many kinds, as time goes by in the city of Jember many trade businesses have emerged, one of which is UD. RIVA Jenggawah. UD.RIVA is a trading industry that sells cooking spice products such as candlenuts, tamarind, cloves and coriander. This industry was founded in 2009. The aim of this research is to test and analyze the influence of product quality, price and service on consumer satisfaction at UD. RIVA Jenggawah, Jember Regency. The population in this research is aimed at UD consumers. RIVA Jenggawah. The sample used was 160 respondents using accidental sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The research results prove that product quality, price and service have a significant effect on consumer satisfaction at UD. RIVA Jenggawah, Jember Regency.

Keywords: *Product Quality, Price, Service, Consumer Satisfaction.*

