

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Toko Zeze Media Balung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh diversifikasi produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, kuesioner terhadap 72 responden dengan teknik *probability sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas), analisis regresi linear berganda, Uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Dari hasil analisis regresi menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel pengaruh diversifikasi produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** diversifikasi produk , harga , kepuasan pelanggan.



## **ABSTRACT**

*This research was conducted at the Zeze Media Balung Store customer. This study aims to determine the effect of product diversification and price on customer satisfaction. In this study, data were collected using assistive tools in the form of observations, questionnaires on 72 respondents with probability sampling techniques, which aim to determine respondents' perceptions of each variable. The analysis used includes data instrument testing (validity test, reliability test), classic assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test, normality test), multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination.*

*From the results of regression analysis using regression it can be seen that the variable influence of product diversification and price has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *product diversification, price, customer satisfaction*

