

## **ABSTRAK**

Muhammad Ridha. 02041511090. **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Sop Saudara dan Konro di Kota Ternate. Dibawah bimbingan Johan Fahri, SE, MPM., Ph. D dan Subhan, SE, M.COM (Adv.)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Sop Saudara dan Konro di kota Ternate dengan sampel penelitian sebanyak 135 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen dan Analisis Regresi berganda.**

## **ABSTRACT**

*This study to determine the effect of price, service quality and quality products to customer satisfaction in Sop Suadara and Konro restaurants in Ternate city with a sample of 135 respondent. The analytical method used is multiple regression analysis.*

*The results showed that the direct effect of price has no effect on consumer satisfaction, service quality had a positive and significant effect on consumer satisfaction, and quality product had a positive and significant effect on consumer satisfaction.*

**Keywords: Price, Service Quality, Quality Product, Customer Satisfaction and**