

ABSTRAK

Nia Nurriyanti , Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Industri Konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Suryadi,S.E.,M.M(i), Yateno,S.E.,M.M (ii).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan yang akan diteliti oleh penulis diantaranya adalah kualitas produk, harga, dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan penetapan harga terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 responden yang diambil dengan teknik sampel aksidental. Data dikumpulkan dengan lembar kuesioner dan dianalisis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian pada uji t (parsial) menunjukkan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Sedangkan pada hasil uji F (simultan) menunjukkan kualitas produk (X_1), Pelayanan (X_2), harga (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna jasa (Y). 65.3% besarnya peran variabel kualitas produk, pelayanan, harga mampu menjelaskan variabel kepuasan pengguna jasa, sedangkan 34.7% lainnya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Kepuasan Pengguna Jasa