

## ABSTRAK

Erika Kiki Anggraiani, 2022. Pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Dhelitha Gordyn. Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suwanto, S.E., M.M. (II) Ratmono, S.E., M.M.

Konsumen dapat mengembangkan perasaan senang atau kecewa (kepuasan pelanggan) mengenai kualitas produknya, harga dan lokasinya, maka tujuan riset ini ialah untuk mengetahui pengaruh baik secara parsial maupun simultan tentang kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Dhelitha Gordyn Kota Metro.

Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan pendekatan melalui observasi dan angket kuesioner dalam mendapatkan data yang akan diolah dengan program SPSS versi 28. Teknik sampling dalam riset ini *accidental sampling* dengan perhitungan sampel didapatkan sebesar 96 responden pelanggan yang mewakili. Alat analisis yang digunakan ialah regresi linier berganda dengan keputusan uji parsial t, uji simultan f, dan koefisien determinasi.

Hasil riset membuktikan bahwa jika kepuasan pelanggan itu terpenuhi baik dari segi atribut kualitas produk yang dijual, dan harga yang terjangkau, serta lokasi yang aman dan nyaman maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Kata kunci, kualitas produk, harga, lokasi, kepuasan pelanggan.