

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil obyek pada Konveksi Kemeja Surip Pekalongan yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri khususnya pembuatan kemeja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang membeli produk kemeja minimal 2 kali di konveksi kemeja Pekalongan. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, uji F, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan
Kepuasan Pelanggan.**

ABSTRACT

This study took the object of the Shirt Convection Surip Pekalongan, which is one of the companies engaged in the industry, especially the manufacture of shirts. This study aims to analyze the effect of product quality, service quality and price perception on customer satisfaction. The population in this study were customers who bought shirt products at least 2 times the Pekalongan shirt convection. The number of samples is 100 respondents. The sampling technique in this study used purposive sampling, namely sampling based on specified criteria. The data used in this study are primary data, using a questionnaire as a research instrument. The analysis used is validity test, reliability test, multiple linier regression, F test, determination coefficient test (R^2), and t test. These results indicate that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and perceived price has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Price Perception, and Customer satisfaction.