

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen produk kusen di Jati Mas Jaya Semarang. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari narasumber dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen unit usaha Jati Mas Jaya, dengan penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of product quality, service quality and price on customer satisfaction of frame products in Jati Mas Jaya Semarang. The type of data used is primary data obtained directly from informants using a questionnaire. The population in the study were consumer of business unit Jati Mas Jaya. By determining the sample of 75 respondents. Data is processed for hypothesis testing using multiple linear regression. The results showed that the product quality variable had a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality variables had a positive and significant effect on customer satisfaction. The price variable has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

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