

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG

Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Genap Tahun 2024/2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK
SUSU SGM DI PALEMBANG**

Namira Putri Amalia Ilham

2125200018

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Susu SGM di Palembang. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif deskriptif serta dengan sampel sebanyak 100 responden. Sampel pada penelitian ini yaitu Konsumen (orang tua, saudara atau anggota keluarga lainnya) yang membeli produk Susu SGM di Toko susu G&G, MM Jaya Indah Kertapati, Toko Miring, Toko Restu Embun, dan Toko Intan. Metode analisis data menggunakan non-probability sampling, quota sampling, serta regresi berganda dengan alat uji SPSS versi 26. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada produk susu SGM di Palembang.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen