

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, EMOSIONAL
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO *LAYER DUREN* DI KOTA PALEMBANG**

Nurmala Sari

2125200057

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Toko *Layer Duren* di Kota Palembang. Toko *Layer Duren* adalah usaha kuliner modern yang menggunakan durian sebagai bahan utama dalam produksi kue berlapis (mille durian). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor yang paling dominan adalah kualitas produk, diikuti oleh kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan literatur tentang manajemen pemasaran dan kepuasan pelanggan, serta manfaat praktis bagi Toko *Layer Duren* dalam meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Emosional, Harga