

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG

Program Studi Manajemen

Skripsi Sarjana Ekonomi

Semester Genap Tahun 2024/2025

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BRAND *FASHION* CRESSIDA DI PALEMBANG**

Renaldi Ari Santoso

2125200004

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan emosional terhadap kepuasan pelanggan pada brand *fashion* Cressida di Palembang secara parsial dan penelitian ini menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan emosional terhadap kepuasan pelanggan brand *fashion* Cressida di Palembang secara simultan. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 398 responden. Jenis penelitian yang digunakan yaitu dengan metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan metode purposive sampling serta menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji parsial (uji-t) variabel harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji simultan (uji-F) membuktikan bahwa variabel independen adalah harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

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