

ABSTRAK

ULFIAH AMALIA Tahun 2020 . "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kosmetik *ulfiahshop* (Studi Pada Pengguna Facebook Di Kota Makassar)" Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Dibimbing oleh Bapak Andi Mappatempo selaku pembimbing 1 dan Ibu Syarthini Indrayani selaku pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kosmetik *ulfiahshop* (Studi Pada Pengguna Facebook Di Kota Makassar)". Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan explanatory dengan sampel sebesar 50 responden dengan metode survey kepada para konsumen *UlfiahShop* . Jenis data yang digunakan ialah data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, adapun teknik yang digunakan untuk menganalisis yaitu : uji regresi sederhana, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan hasil uji t variabel harga (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 2.468 dengan tingkat signifikansi 0,017. Kualitas produk (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar 2,939 dengan tingkat signifikansi 0,005. Kualitas pelayanan (X3) diperoleh nilai t hitung sebesar 3.474 dengan tingkat signifikansi 0,001. Dengan demikian maka hipotesis pertama diterima, bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk kosmetik.

Kata kunci: Harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen