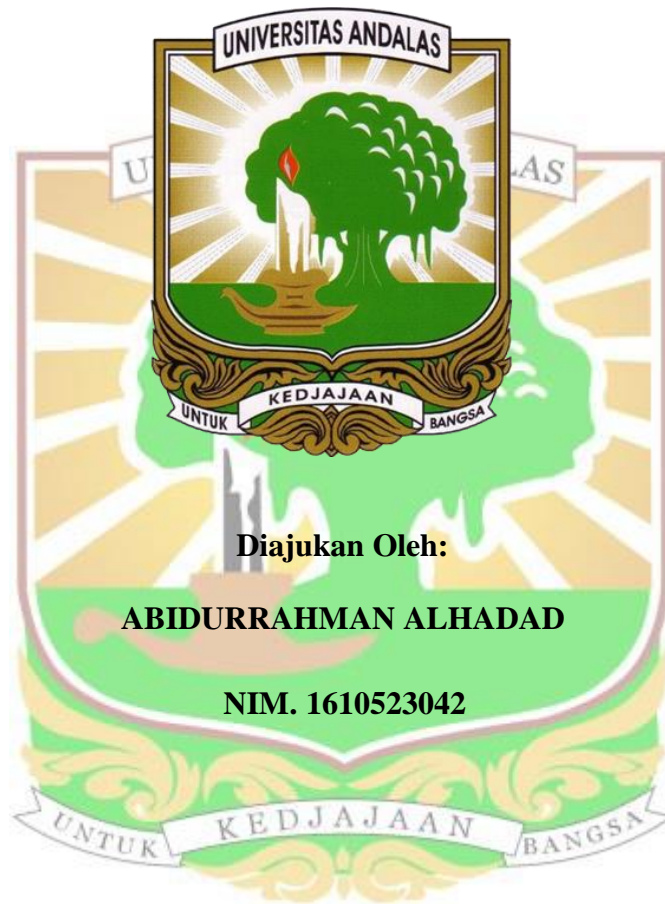


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PEMULIHAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN *ONLINE* DI BUKITTINGGI)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program
Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

ABIDURRAHMAN ALHADAD

NIM. 1610523042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2022



No. Alumni Universitas	ABIDURRAHMAN ALHADAD	No. Alumni Fakultas
------------------------	-----------------------------	---------------------

a) Tempat/Tgl Lahir : Agam, 1 Agustus 1997 b) Nama Orang Tua : Erfan dan Hasnida Eka Putri c) Fakultas : Ekonomi dan Bisnis d) Departemen : Manajemen e) NIM : 1610523042 f) Tanggal Lulus : 30 November 2022 g) Prediket Lulus: Memuaskan h) IPK : 2.92 i) Lama Studi : 6 Tahun 4 Bulan j) Alamat Orang Tua : Jln. Bundo Kandung Jerong Pasar Matur, Matur Hilia, Matur, Agam, Sumatera Barat.

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pemulihan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

(Studi pada Konsumen Online di Bukittinggi)

*Skripsi oleh Abidurrahman Alhadad
Pembimbing : Syafrizal, SE, ME, Ph.D*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan pemulihan layanan terhadap kepuasan pelanggan online di Kota Bukittinggi. Penelitian ini bertujuan menguji hipotesis. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 112 responden, menggunakan metode *non probability* sampling dengan teknik *purposive sampling*. Pada penelitian ini dilakukan pengujian data dengan melakukan analisis deskriptif, uji validitas, uji *convergent validity*, uji *discriminant validity*, uji reabilitas, uji structural, dan uji hipotesis menggunakan *software* Smart PLS versi 3.3.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan pemulihan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Pemulihan Layanan, Kepuasan Pelanggan.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 30 November 2022

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Syafrizal, SE, ME, Ph.D	Yanti, SE, MM	Drs. John Edwar, MM

Mengetahui,
Sekretaris Departemen Manajemen

Tanda Tangan

Syafrizal, SE, ME, Ph.D
NIP. 197205011997021002

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan: