

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa sulam alis Rainbrow Semarang. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen yang telah menggunakan jasa di Rainbrow Semarang, dengan ukuran jumlah sampel yang digunakan sebesar 100 responden yang diambil menggunakan teknik *quota sampling* dan *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan inferensial dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ . (4) Harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$ .

Hasil koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,723, artinya bahwa variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variasi variabel kepuasan pelanggan sebesar 72,3%.

*Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan*