

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan mengenai harga, orang, proses dan kepuasan pelanggan, serta mengetahui seberapa besar pengaruh harga, orang, proses terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi ganda dan analisis koefisien determinasi. Pengujian hipotesis ini melalui uji F untuk simultan dan uji t untuk parsial dengan menggunakan program SPSS 23.0 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan harga, orang dan proses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, harga, orang dan proses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

***Keywords:* Harga, Orang, Proses dan Kepuasan Pelanggan.**