

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh munculnya persaingan antara perusahaan industri saat ini untuk memenangkan pangsa pasar melalui menonjolkan kualitas yang diberikan oleh tiap perusahaan didalamnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Abankirenk Semarang).

Hasil penelitian variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, kinerja perusahaan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai *adjusted R Square* adalah sebesar 0,559. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan seluruh variabel independen untuk menjelaskan variasi pada variabel dependen adalah 55,9% berpengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan sisanya sebesar 44,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi yang diperoleh.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kinerja Perusahaan , Kepuasan Pelanggan