

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh keramahan karyawan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling Method*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan dari Toko Aluminium Dwi Karya Semarang.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang paling besar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,564 menunjukkan bahwa 56,4 persen variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 43,6 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Keramahan karyawan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan