

ABSTRAK

Fikri Firmansyah

1158020101

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Graha Persib (Studi Pada Konsumen Graha Persib)

Kepuasan Pelanggan dalam sebuah perusahaan dapat dipengaruhi oleh banyak hal. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk dan harga. Tak sedikit perusahaan yang kurang memperhatikan kualitas produk dan harga. Akibatnya, pelanggan yang berbelanja akan merasa kurang puas dari kualitas produk yang dihasilkan dan juga harga yang tidak sesuai dengan kualitas produk yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut.

Penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pengaruh Kualitas Produk dan Harga dari suatu perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah penelitian deskriptif verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada konsumen Graha Persib. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Graha Persib dengan jumlah 4921 orang dan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan menggunakan rumus slovin yang berjumlah 98 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan uji linier berganda diketahui hasil uji parsial (uji t) untuk variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan diketahui t_{hitung} sebesar 4,872 dengan t_{tabel} diketahui sebesar 1,982. Kemudian hasil uji parsial (uji t) untuk variabel harga terhadap kepuasan pelanggan diketahui t_{hitung} sebesar 3,502 dengan t_{tabel} diketahui sebesar 1,982. Selanjutnya hasil uji simultan (Uji F) untuk variabel kualitas produk dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan diketahui F_{hitung} sebesar 11,682 dan F_{tabel} sebesar 3,09, maka kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk hasil uji koefisien determinasi (r^2) diketahui dengan hasil 0,357, maka kontribusi secara simultan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 35,7% dan sisanya 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

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



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG