

ABSTRAK

Skripsi Muhammad Lukman Muttaqin, 1138020162 dengan judul “Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pelanggan PDAM Tirtawening wilayah Timur Kota Bandung)”

Seiring berjalannya waktu dalam dunia bisnis banyak yang berubah, perubahan yang terlihat itu muncul disebabkan oleh adanya kompetitor dibidang yang sama. Berbeda dengan dulu bahwa konsumen yang membutuhkan pengusaha untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginannya, tetapi sekarang para pengusahalah yang bersaing untuk merebut hati para konsumennya. Dari sebab itu munculah beberapa teori dan strategi dalam menjalankan bisnis untuk mendapat konsumen banyak dengan meraup untung yang berlimpah.

Banyak perusahaan yang sejak dulu berdiri tetapi tidak kuat bersaing dan gulung tikar, ada juga perusahaan yang baru berdiri dan kemudian tidak lama gulung tikar juga. Hal tersebut menunjukkan bahwa persaingan memang ada dan membutuhkan strategi untuk bisa bertahan. Salah satu strategi yang bisa membuat perusahaan eksis dan tetap berjalan di jamam sekarang adalah dengan mempunyai konsumen setia dan loyal. Untuk memiliki konsumen tersebut yaitu dengan cara pemuasan terhadap konsumen dengan memberikan harga kompetitif, kualitas produk yang baik dan member pelayanan yang baik pula.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) menganalisis besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen (2) untuk menganalisis besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (3) menganalisis besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (4) menganalisis harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen yang dilakukan penelitian pada pelanggan PDAM Tirtawening wilayah timur kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan data primer dengan cara menyebar kuesioner kepada pelanggan air PDAM. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi, pengujian hipotesis (uji t dan uji f) dan analisis determinasi. Dalam penelitian yang digunakan adalah teori dari Kotler dan Tjiptono. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software Statistical Product and Service Solution (SPSS) 22 for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Konsumen. Nilai R square diperoleh dengan nilai sebesar 60,6% perubahan pada kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas/independen (harga, kualitas produk dan kualitas layanan) yang digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya 39,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen