

ABSTRAK

Wilson, 181010009, 2022, Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kuwei Indonesia, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Ihdina Gustina, S.E.,M.M., Pembimbing II: Irvan Rolyesh Situmorang,S.E.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kuwei Indonesia, mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Kuwei Indonesia, mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Kuwei Indonesia.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka atau bilangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen yang melakukan pembelian di Kuwei Indonesia, data sekunder diperoleh dari data dan literatur yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui dengan pasti, sehingga untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Hair, maka diperoleh jumlah sampel nya sebanyak 120 responden. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil analisis memberikan persamaan **Kepuasan Pelanggan = 3,372 + 0,492 Harga + 0,387 Kualitas Produk + e.**

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Harga memiliki pengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kuwei Indonesia berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yaitu $t_{hitung} 5,542 > t_{tabel} 1,657$. Hasil analisis menunjukkan Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kuwei Indonesia berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yaitu $t_{hitung} 4,650 > t_{tabel} 1,657$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kuwei Indonesia berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan yaitu sebesar $F_{hitung} 101,947 > F_{tabel} 3,07$. Hasil penelitian ini didukung oleh nilai $R\ square = 0,635$. Hal ini berarti besarnya pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 63,5% sedangkan sisanya 36,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti Kualitas Pelayanan, Promosi, lokasi dan berbagai variabel lainnya.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Wilson, 181010009, 2022, Effect of Price and Product Quality on Customer Satisfaction at Kuwei Indonesia, STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Advisor I: Ihdina Gustina, S.E., M.M., Advisor II: Irvan Rolyesh Situmorang, S.E., M.Si.

This study aims to determine the effect of price on customer satisfaction at Kuwei Indonesia, to determine the effect of product quality on customer satisfaction at Kuwei Indonesia, to determine the effect of price and product quality to customer satisfaction at Kuwei Indonesia.

*The research methodology used is descriptive quantitative method. The type of data used in this study is quantitative data, namely data obtained in the form of numbers or numbers. Sources of data in the form of primary data and secondary data. Primary data is obtained from the results of distributing questionnaires to consumers who make purchases at Kuwei Indonesia, secondary data is obtained from data and literature relating to the problems discussed. The population in this study is not known with certainty, so to determine the number of samples, the researcher used the Hair formula, so the number of samples was 120 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression analysis method. The results of the analysis give the equation **Customer Satisfaction = 3,372 + 0,492 Harga + 0,387 Product Quality + e***

The results of the research analysis show that price has a positive and significant effect on customer satisfaction at Kuwei Indonesia based on the results of partial hypothesis testing, namely $t_{count} 5,542 > t_{table} 1,657$. The results of the analysis show that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Kuwei Indonesia based on the results of partial hypothesis testing, namely $t_{count} 4.650 > t_{table} 1.657$.

The results showed that price and product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at Kuwei Indonesia based on the results of simultaneous hypothesis testing, namely $F_{count} 101.947 > F_{table} 3,07$. The results of this study are supported by the value of R square = 0.635. This means that the influence of Price and Product Quality on Customer Satisfaction is 63,5% while the remaining 36,5% is influenced by other factors originating from outside this research model such as Service Quality, Promotion, location and various other variables.

Keywords: Price, Product Quality, Customer Satisfaction