

ABSTRAKSI

AINUL FADLIYAH, 1916120060

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI *OUTLET* MAMA ROZ PADA PENGUNJUL SUMMARECON MALL SERPONG.

Skripsi, Program Studi Manajemen. 2023

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan.

(xii + 82 + Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *outlet* Mama Roz Cold Press Juice di Summarecon Mall Serpong. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini 100 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah non probability sampling, dan dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 26, dengan melakukan uji validasi dan reliabilitas, uji normalitas, uji korelasi persial, uji regresi berganda dan uji hipotesis (Uji t dan uji f). Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 3.954 dan $sig(p) = 0,000 < 0,005$ (signifikan), maka H_0 : ditolak dan H_a : diterima. Jadi terdapat pengaruh yang signifikan dari Harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai $t_{hitung} = 7,096$ dan $sig(p) = 0,000$ dimana $p < 0,005$. Maka H_0 : ditolak dan H_a : diterima. Jadi terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Uji F atau ANOVA diperoleh nilai $F_{hitung} = 43,386 > F_{tabel} 3,09$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,005$ maka dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi variabel Harga (X1) dan variabel Kualitas Produk (X2) secara bersama terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Adapun nilai pengaruhnya dapat dilihat pada nilai *Adjusted R Square* pada *model summary* = 0.461 atau setara dengan 46,1% sedangkan sisanya 53,9% dipengaruhi oleh faktor lain (100% - 46,1%) yang tidak termasuk dalam penelitian ini.