

Joshua B. Ule, NPM: 91811404122101, **Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Iksan Di Desa Sintuwulemba Kec.Lage.** Dibimbing oleh Bapak Lefrand Mango sebagai pembimbing 1 dan Bapak Rahmansyah Ismail sebagai pembimbing 2.

## ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Iksan Di Desa Sintuwulemba Kecamatan Lage. Adapun data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan pendistribusian kuesioner. Populasi dan sampel pelanggan Toko Iksan *probability sampling* dengan jumlah 48 orang. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan alat *Statiscal Product Service Solutions* (SPSS).

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh persamaan regresi sebagai berikut  $Y = 26,599 + 0,030 X_1 - 0,180 X_2$ . Hasil uji f menunjukkan nilai f hitung sebesar 6.621 nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ . Hasil uji t menunjukkan Harga dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai t hitung variabel Harga sebesar 3.178 dengan signifikansi sebesar  $0,029 < 0,05$  dan nilai t hitung variabel Kualitas Produk sebesar -1.114 dengan signifikansi sebesar  $0,271 > 0,05$ . Berdasarkan analisis data statistik indikator berisifat valid dan variabelnya bersifat reabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikoloneritas, tidak terjadi heteroskedesitas dan berdistribusi normal. Hasil pengujian R diperoleh nilai sebesar 0,164 hal ini menunjukkan pengaruh yang sangat rendah antara Harga dan Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 16,4%. Hasil pengujian R Square di peroleh sebesar 0,127 berarti 12,7% kepuasan pelanggan ditentukan oleh variabel harga dan kualitas produk, sedangkan sisanya 87,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Harga, Kualitas Produk, Kepuasan pelanggan.*



**Joshua B. Ule**, NPM: 91811404122101, **The Effect of Price and Product Quality on Customer Satisfaction at Iksan Stores in Sintuwulemba Village, Lage Sub- District**. Supervised by Lefrand Mango and Rahmansyah Ismail.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the effect of price and product quality on customer satisfaction at the Iksan shop in Sintuwulemba village, Lage subdistrict. The data used are primary data and secondary data. The data collection techniques used observation, interviews, and questionnaires. The population and the sample is the customers of the Iksan shop. The sampling used probability sampling with a total of 48 people. The data in this study were processed using multiple linear regression analysis using Stastical Product Service Solutions (SPSS).

Based on the results of the study, the following regression equation was obtained  $Y = 26.599 + 0.030 X_1 - 0.180 X_2$ . The results of the f test show the calculated f value of 6621, a significance value of  $0.002 < 0.05$ . The results of the f test show that the price and product quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. The t-value of the Price variable is 3.178 with a significance of  $0.029 < 0.05$  and the t-value of the Product Quality variable is -1.114 with a significance of  $0.271 > 0.05$ . Based on statistical data analysis, the indicators are valid and the variables are reliable. The regression model is multicollinearity free, there is no heteroscedasticity and normal distribution. The results of the R test obtained a value of 0.164 in the classical assumption test. Influence between Price and Product Quality on customer satisfaction of 16.4% is very low. The results of the RSquare test were obtained at 0.127, meaning that 12.7% of customer satisfaction was determined by the price and product quality variables, while the remaining 87.3% was determined by other factors not included in this study.

*Keywords: Price, Product Quality, Customer Satisfaction.*