

## ABSTRAK

Industri manufaktur *panel* dan *cable support system* di Indonesia tumbuh dengan pesat dan sangat prospektif bagi pelaku bisnis. Oleh karenanya banyak pemain-pemain baru pada produk yang sama. Melihat kondisi ini perusahaan harus tetap mempertahankan pelayanan yang sangat baik, produk yang berkualitas dan memuaskan akan tetapi harganya yang relatif rendah.

Karya akhir ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk dan harga PT. Trias Indra Saputra Jakarta. Objek penelitian karya akhir ini adalah pelanggan dari PT. Trias Indra Saputra yang berada didaerah JaBoDeTaBek Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dimana data primer dapat didapat dari kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pelanggan dari PT. Trias Indra Saputra secara langsung dan data sekunder didapat dari buku-buku marketing yang berfungsi mendukung penulisan karya akhir ini.

Pada penelitian ini penulis menganggap bahwa variabel produk dan harga adalah faktor yang dianggap penting dalam mengukur kepuasan konsumen. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan teknik Analisis Faktor, sedangkan untuk teknik pengambilan sampel dengan convenience sampling. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara memberikan kuesioner melalui e-mail, mesin fax, bertemu langsung dan melalui bantuan sales. Dengan jumlah responden sebanyak 100 responden.

Dalam penelitian ini didapat kesimpulan bahwa variabel produk yang dianggap berpengaruh adalah produk yang ditawarkan sudah cukup di kenal dengan baik dengan persentase 13,75% dan untuk variabel harga adalah pelayanan yang diberikan cukup cepat terutama dalam hal permintaan penawaran harga dengan persentase 20,75%.

Dengan diketahuinya variabel-variabel yang paling penting terhadap kepuasan konsumen maka pihak manajemen PT. Trias Indra Saputra dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk tetap meningkatkan perhatian yang lebih terhadap variabel-variabel tersebut dan variabel-variabel lainnya guna mendukung faktor produk dan harga.