

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of price and product quality to customer satisfaction. The object of this study is that consumers who buy food and drinks at Warung Jus Pondok Salero. This study was conducted on 140 respondents with non-probability sampling techniques, and the sampling with accidental sampling technique. Data collection instrument uses a Likert scale questionnaire premises. The data in this study using SPSS ver.16. The results showed that the price and quality of products significantly influence customer satisfaction.

Keywords: *Price, quality of product, customer satisfaction*



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara harga dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah konsumen yang membeli makanan dan minuman di Warung Jus Pondok Salero. Penelitian ini dilakukan terhadap 140 responden dengan teknik sampel *non-probability*, dan pemilihan sample dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program SPSS ver.16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

