

ABSTRACT

Competition in today's business world is getting tougher. It is also felt by businesses in the field of plastics such as CV. TJH. CV. TJH is one of the companies engaged in the field of plastics in Bandung today. CV. TJH must know the factors - factors that affect customer satisfaction. This study aims to analyze how much influence the quality of service, price, and product quality to customer satisfaction. The sampling method used is Accidental Sampling Method. The sample in this study is 100 CV customer's customer. TJH and then do an analysis of the data obtained using the analysis of quantitative and qualitative data. Quantitative analysis includes: validity and reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing through t test and f. Qualitative analysis is the interpretation of the data - the data obtained in the study and the results of data processing that has been carried out by giving a description and explanation. Data - data that has met the validity, reliability, and classical assumption is processed to produce a regression equation. Hypothesis testing using t test showed that three independent variables studied was shown to significantly affect partially dependent variable customer satisfaction. Then through the F test can be found that the three independent variables were examined simultaneously affect the dependent variable customer satisfaction. Figures Adjusted R Square of 0.761 indicates that 76.1% variable customer satisfaction can be explained by the three independent variables in the regression equation. While the rest of 23.1% is explained by other variables outside the three variables used in this study.

Keywords: quality of service, price, product quality and consumer satisfaction.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang plastik seperti CV. TJH. CV. TJH adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang plastik di Bandung saat ini. CV. TJH harus mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Accidental Sampling Method. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan pelanggan CV. TJH dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi : uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f. Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data - data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Data - data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,761 menunjukkan bahwa 76,1 % variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 23,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kualitas produk dan kepuasan konsumen.

