

ABSTRAK

Semakin banyak bidang bisnis yang sama dan ketatnya suatu persaingan, maka sudah dipastikan akan mengakibatkan setiap pembisnis untuk saling berebut dalam mempertahankan pelanggan. Melihat keadaan tersebut secara tidak langsung para pembisnis akan berlomba menciptakan strategi bisnis yang mampu menarik banyak pelanggan. Hal ini yang kemudian menjadi bahan pertimbangan TC Shop Bandung dalam menjawab fenomena yang berkembang tersebut.

Objek dalam penelitian ini adalah TC Shop Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **Pengaruh Kualitas produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan *T-shirt Online***” (Studi Kasus pada TC Shop Bandung). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu membagikan kuisioner kepada 93 responden dari populasi 1289 pelanggan TC Shop Bandung.

Hasil penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Analisis Korelasi Berganda, Koefisien determinasi, Koefisien determinasi parsial (R^2), Uji Hipotesis Simultan, dan Uji Hipotesis Parsial. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besar Koefisien Determinasi (R^2) adalah 48,4% yang artinya bahwa nilai sebesar 48,4%, kepuasan pelanggan di pengaruhi variabel independen, sedangkan sisanya sebesar 51,6% di pengaruhi oleh variabel lainnya.

ABSTRACT

The number of sectors the same business and is quite a competition, Then already ascertained will result in any businessmen for mutual scrambling in retaining customers, See this situation has indirectly businessmen will race created business strategy to attract more customers, This is what then become the basis for consideration tc shop bandung in said phenomenon growing

The object of this research is the TC Shop Bandung. This study aimed to analyze the "Influence of Product Quality and Customers Value On The Costumers T-shirt Statisfaction Online " (Survey On TC Shop Bandung). Analysis of the data used in this study are primary data. technique used data collection that is distributing questionnaires to 93 respondents from a population of 1289 customers TC Shop Bandung.

The results using multiple linear regression analysis method, Validity, reliability test, Correlation analysis, coefficient of determination, the partial coefficient of determination (R²), Simultaneous Hypothesis Testing and Hypothesis Testing Partial. And research shows that the product quality and customers value variable positive and significant impact on the costumers statisfaction. Large coefficient of determination (R²) was 48.4%, which means that the value of 48.4%, the costumers statisfaction influenced the independent variable, while the remaining 51,6% is influenced if the other variables.