

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen (survey pada konsumen koran PT. Pikiran Rakyat Bandung di Tamansari). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen koran PT. Pikiran Rakyat sebanyak 59 orang. Data yang dianalisis dalam penelitian ini berasal dari data primer dengan cara datang langsung ke konsumen koran PT. Pikiran Rakyat, dan menyebarkan kuesioner ke konsumen koran PT. Pikiran Rakyat. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Pikiran Rakyat Bandung (Survey pada konsumen koran PT. Pikiran Rakyat Bandung di Tamansari) dengan variabel kualitas produk dan harga sama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari dua variabel tersebut, sama-sama berpengaruh signifikan secara parsial.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The consumer satisfaction is the level of a person's feelings when receiving products or services offered and compare the performance of products or services received with the expectations they have. This study aims to determine the effect of product quality and price on customer satisfaction (survey on consumer newspaper PT Pikrian Rakyat Bandung in Tamansari). The research method used in this research is descriptive research method and verification method with quantitative approach. Population in this research is newspaper consumer of PT. People's mind as many as 59 people. The data analyzed in this research comes from the primary data by coming directly to the newspaper consumer of PT. Pikiran Rakyat, and distributing questionnaires to newspaper consumers PT. Pikiran Rakyat. The statistical test used in this research is multiple regression analysis.

The results showed that simultaneously variable quality of product and price influence on consumer satisfaction PT. Pikiran Rakyat Bandung (Survey on consumer newspaper PT Pikiran Rakyat Bandung in Tamansari) with variable of product quality and price equally affect consumer satisfaction. Another result of this study shows that partially all variables affect customer satisfaction. Of the two variables, equally significant partially.

Keywords: Product Quality, Price, Consumer Satisfaction