

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap kepercayaan konsumen baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini dilakukan di bidang industri makanan dan minuman, perusahaan yang diteliti yaitu PT. Sinar Sosro. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian deskriptif tentang tanggapan konsumen terhadap produk Teh Botol Sosro menunjukkan bahwa rata-rata dari akumulasi setiap variable yaitu kualitas produk, harga, kepuasan konsumen dan kepercayaan konsumen berada dalam kategori baik. Sedangkan untuk hasil penelitian verifikatif yang dilakukan dengan perhitungan dua struktural yaitu, pada substruktur pertama menunjukkan variabel kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan variabel harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya, pada substruktur kedua menunjukkan variabel kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen. Variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, variabel harga secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, dan variabel kepuasan konsumen secara parsial berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Konsumen

ABSTRACT

This research aims to know the extent of the influence of product quality and price against customer satisfaction and its impact on customer trust simultaneously or partial. This research was conducted in the area of food and beverage industries, the company that examined i.e. PT. Sinar Sosro. Data collection techniques used are the ordinary studies and field research. The method used is descriptive method and verifikatif with the number of samples as much as 97 respondents. Methods of data analysis used is the path analysis.

Descriptive research results about the responses of consumers against products of Teh Botol Sosro shows that the average of the accumulation of every variable that is product quality, price, customer satisfaction and customer trust are in the category of good. As for the results of the research conducted with verifikatif two structural calculations, namely, the first variable shows the substructure on product quality and price simultaneously influence on customer satisfaction. Variable product quality partially influence on customer satisfaction, and variable prices partially influence on customer satisfaction. Furthermore, the second shows the substructure on the variable product quality, price and customer satisfaction simultaneously effect on customer trust. Variable product quality partially influence on customer trust , variable price partially does not affect customer trust, and customer satisfaction partially variable effect on customer trust.

Keyword: product quality, price, customer satisfaction and customer trust