

ABSTRACT

The research entitled The Influence of Product Quality and Price on customer satisfaction Kawasaki Ninja 250FI (survey on Kawasaki Ninja Club Bandung Jl. Cihampelas No.30 Bandung). The purpose of this research is to find out and analyze the influence of product quality on customer satisfaction, the influence of price on customer satisfaction, and the influences of product quality and price on customer satisfaction. Data collection techniques used are Field Research and Library Research. Utilizing Insidental Sampling technique, the sample in this research consists of 50 customers taken from the population of 556 employee coming from the average number of customers per month who come to Kawasaki Ninja Club Bandung Jl. Cihampelas No.30 Bandung, using Slovin's formula. The scale used is Likert Scale with questionnaire as data collection and measurement tool. The method used is multiple linier regression analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination analysis either simultaneously or partially, and hypothesis testing with the f test and t test.

The results shows that: (1) product quality positive influences on customer satisfaction showed by coefficient value 0,362 with significance 0,000 and $t_{counted} < t_{table}$ ($3,319 > 1.667$); (2) price positive influences employees on customer satisfaction showed by coefficient value 0,261 with significance 0,001 and $t_{counted} < t_{table}$ ($3,305 > 1.661$); (3) product quality and price influences either simultaneously with significance 0,000 and $F_{counted} > F_{table}$ ($3.366 > 3,20$); (4) The magnitude of the influences of product quality and price on customer satisfaction either simultaneously is 55,5% and the magnitude of the influences either partial of product quality is 38,99% and price is 16,5%.

Keywords: product quality, price and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan pelanggan sepeda motor Kawasaki Ninja 250FI (survey pada Kawasaki Ninja Club Bandung Jl. Cihampelas No.30 Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Lapangan dan Studi Kepustakaan. Dalam penentuan sampel digunakan teknik *Insidental Sampling*, sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden diperoleh dari populasi sebanyak 556 pelanggan yang berasal dari jumlah rata-rata pelanggan per bulan yang datang ke Kawasaki Ninja Club Bandung Jl. Cihampelas No.30 Bandung dengan menggunakan rumus Slovin. Skala yang digunakan adalah Skala *Likert* dengan instrumen penelitian berupa angket/kuesioner. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi simultan dan parsial, serta uji hipotesis yaitu uji F dan uji t

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,362 pada signifikansi 0,000 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($3,319 > 1.667$); (2) harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,261 pada signifikansi 0,001 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,548 > 1.667$); (3) kualitas produk dan harga memiliki pengaruh secara simultan pada signifikansi 0,000 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($3,366 > 3,20$); (4) Besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan secara simultan adalah 55,5% dan besarnya pengaruh secara parsial kualitas produk adalah 38,99% dan harga adalah 16,5%.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen