

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini dilakukan dibidang industri *fashion*, perusahaan yang diteliti Elzatta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan studi kepustakaan. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan verivikatif dengan jumlah sample 92 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian deskriptif tentang tanggapan konsumen terhadap kualitas produk Elzatta menunjukkan rata-rata dari akumulasi variabel yaitu kualitas produk, keputusan pembelian dan kepuasan konsumen berada dalam kategori baik. Sedangkan untuk hasil variabel harga berada dalam kategori tidak baik, kemudian untuk hasil penelitian verifikatif yang dilakukan dengan perhitungan dua struktural yaitu, pada substruktur pertama menunjukkan variabel kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dan variabel harga secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Selanjutnya, pada substruktur kedua menunjukkan variabel kualitas produk, harga dan keputusan pembelian secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, variabel harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan variabel keputusan pembelian secara parsial berpengaruh terhadapkepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, keputusan pembelian dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to find out how much the influence of product quality and price on purchasing decisions and their impact on customer satisfaction both simultaneously and partially. This research was conducted in the fashion industry, the company Elzatta studied. Data collection techniques used are field studies and library studies. The method used was a descriptive and verivative study with a total sample of 92 respondents. The data analysis method used is path analysis.

he results of the descriptive study of consumer responses to the quality of Elzatta products show the average of variable accumulation, namely product quality, purchasing decisions and customer satisfaction are in the good category. While for the results of the price variable in the category that is not good, then for the results of verification research carried out with the calculation of two structural, namely, in the first substructure shows the variable quality of products and prices simultaneously influence the purchasing decision. Product quality variables partially influence purchasing decisions, and price variables partially influence purchasing decisions. Furthermore, the second substructure shows that product quality, price and purchasing decisions simultaneously influence consumer satisfaction. Product quality variables partially influence consumer satisfaction, price variables partially influence consumer satisfaction, and purchase decision variables partially influence consumer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, purchasing decisions and Consumer Satisfaction