

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022, yang mana menurut PDRB Kota Bandung pada tahun tersebut menunjukkan bahwa industri fashion merupakan industri dengan pendapatan terbesar kedua setelah industri kuliner, namun persentase kenaikan usaha clothing mengalami persentase yang menurun dari tahun ke tahun. Dalam hal ini clothing dengan transaksi terendah pada kawasan Bandung pusat Mky Clothing Official Shop berdasarkan hasil pra survei yang telah dilakukan oleh peneliti, rendahnya jumlah transaksi pada Mky Clothing Official Shop disebabkan adanya pengaruh dari kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan, maupun parsial. Untuk meneliti hubungan antar variabel yang akan diteliti, peneliti menggunakan applied theory dari para ahli dengan tahun terbaru, yaitu kualitas produk menurut Kotler et al (2022), harga menurut Kotler & Keller (2018), dan kepuasan konsumen menurut Kotler & Armstrong (2018). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 82 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji hipotesis parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen secara simultan adalah 47% dan sisanya 53% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 32% dan pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 15%, sehingga dapat disimpulkan bahwa harga memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research was conducted based on phenomena that occurred from 2020 to 2022, which according to Bandung City's GRDP in that year showed that the fashion industry was the industry with the second largest income after the culinary industry, but the percentage increase in clothing businesses experienced a decreasing percentage from year to year. In this case, the clothes with the lowest transactions in the central Bandung area are Mky Clothing Official Shop. Based on the results of a pre-survey conducted by researchers, the low number of transactions at Mky Clothing Official Shop is due to the influence of product quality and price on consumer satisfaction both simultaneously and part. To examine the relationship between the variables to be studied, researchers use applied theory from experts with updated years, namely product quality according to Kotler et al (2022), price according to Kotler & Keller (2018), and consumer satisfaction according to Kotler & Armstrong (2018). The research method used was descriptive and verification method with a sample size of 82 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation and coefficient of determination. The hypothesis tests used are partial and simultaneous hypothesis tests. The research results show that there is a positive and significant influence between product quality and price on consumer satisfaction. The magnitude of the influence of product quality and price on consumer satisfaction simultaneously is 47% and the remaining 53% is influenced by other variables not studied. Partially, the influence of product quality on consumer satisfaction is 32% and the influence of price on consumer satisfaction is 15%, so it can be concluded that price has the greatest influence on consumer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price and Consumer Satisfaction