

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Konsumen Kostumku Permata Hijau)

Created by SARI PUTRI OKTAFIANI

Subject : KUALITAS, PELAYANAN, KEPUASAN

Subject Alt : QUALITY, SERVICE, SATISFACTION

Keyword : kualitas produk;kualitas pelayanan;harga;kepuasan konsumen

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Kostumku Permata Hijau, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kostumku Permata Hijau, (3) pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Kostumku Permata Hijau, dan (4) pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Kostumku Permata Hijau. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen kostumku permata hijau yang berjumlah 77 responden. Adapun metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah dengan menggunakan metode Slovin, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Kostumku Permata Hijau, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 27,743 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,359, (2) Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kostumku Permata Hijau, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 27,065 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi sebesar 0,335, (3) Terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan konsumen Kostumku Permata Hijau. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 29,127 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 (0,000 < 0,05)$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,305, dan (4) Terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama- sama terhadap kepuasan konsumen Kostumku Permata Hijau, dibuktikan dari nilai F hitung sebesar 1352,633 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Date Create : 22/09/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201211219

Collection : 201211219

Source : Undergraduate Theses of Management

Relation Collection Fakultas Ekonomi

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor