

ABSTRAK

Achmad Hadi Aprianto. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Beat Di Wilayah Karawaci Kota Tangerang (Dibimbing Oleh Lia Amalia).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Beat Di Wilayah Karawaci Kota Tangerang. Hipotesis sesuai dengan penelitian terdahulu temuan penelitian bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh secara langsung. Penelitian ini menggunakan data primer dengan instrumen penelitian kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan jumlah 150 responden yang merupakan pengguna sepeda motor Honda Beat di wilayah Karawaci, Kota Tangerang.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan harga kualitas produk dan emosional berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Emosional, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Achmad Hadi Aprianto. The Influence Of Price, Product Quality And Emotional To Customer Satisfaction Of Honda Beat Motorcycles In Karawaci Area Tangerang City (Supervised by Lia Amalia)

The purpose of this study is to determine the effect of Price, Product Quality And Emotional To Customer Satisfaction Motorcycles Honda Beat In Karawaci Area Tangerang City. Hypothesis in accordance with previous research findings of the study that prices have a positive and significant impact on customer satisfaction, product quality has a positive and significant impact on customer satisfaction, emotional positive and significant impact on customer satisfaction. The analysis method used in this research is Multiple Linear Regression Analysis. Multiple linear regression analysis is used to determine the effect directly. This research uses primary data with questionnaire research instrument. Sampling technique in this study using Non Probability Sampling with 150 respondents who are users of Honda Beat motorcycles in the area Karawaci, Tangerang City.

The result of this study concluded that partially price have positive and significant effect to customer satisfaction, product quality have positive and significant effect to customer satisfaction, emotional have positive and significant effect to customer satisfaction. Simultaneously the price of product quality and emotional influence on customer satisfaction.

Keywords: Price, Product Quality, Emotional, Customer Satisfaction