

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA SANITAIR DAN GIPSUM “BACHRI DARMO” KOTA MALANG

Antonius Wandra

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
Email: antoniuswandra12@gmail.com

ABSTRAK

Sebuah perusahaan itu pada umumnya pasti ingin berkembang, agar mampu bersaing untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan perusahaan. Agar sebuah tujuan tersebut dapat tercapai dan dapat terlaksana dengan baik tentunya tidak terlepas dari strategi-strategi yang digunakan. Penentuan sebuah harga, kualitas produk sampai kepada tingkat pelayanan yang diberikan atau di tawarkan tentunya akan sangat mempengaruhi minat beli seseorang konsumen terhadap suatu produk yang di tawarkan oleh perusahaan. Tujuan penelitian ini sendiri ialah untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga, kualitas produk serta pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada usaha sanitair dan gipsum “Bachri Darmo”.

Penelitian yang di lakukan ini menggunakan data primer yang mana memperoleh data dari jawaban responden. Variabel yang diteliti adalah harga (X1), kualitas produk (X2), pelayanan (X3), dan kepuasan konsumen (Y), untuk dapat memenuhi tujuan penelitian, hipotesis diuji dengan analisis linear berganda dan uji t. Dari hasil analisis linier berganda didapatkan bahwa harga (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), kualitas produk (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) dan pelayanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) dimana didapatkan harga (X1) sebesar 0,047 lebih kecil dari R deferesial, kualitas produk (X2) sebesar 0,000 lebih kecil dari R deferesial, dan pelayanan (X3) sebesar 0,014 lebih kecil dari R deferesial.

Kata Kunci: *Harga, Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2012. *Principles Of Marketing*. USA: Pearson Education.
- Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.