

ABSTRAK

Maghfira Chairun Nisa, 71200312065, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Beat (Studi Kasus Pada Pengguna Honda Beat Di Kecamatan Medan Johor)

Kepuasan konsumen merupakan perasaan kecewa maupun senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu jasa dengan harapan-harapannya. Penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Honda Beat di Kecamatan Medan Johor, bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Honda Beat di Kecamatan Medan Johor, bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Honda Beat di Kecamatan Medan Johor. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Honda Beat di Kecamatan Medan Johor, pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Honda Beat di Kecamatan Medan Johor, pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Honda Beat di Kecamatan Medan Johor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan Honda Beat di Kecamatan Medan Johor. Sampel sebanyak 40 responden karena selama penelitian hanya mendapatkan 40 responden selama 10 hari dengan memberikan kuesioner sebanyak 4 orang per hari selama 10 hari. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan asosiatif dengan jenis data kuantitatif. Metode pengujian menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sehingga dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Ada pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen, karena menurut hasil uji statistik terdapat pengaruh positif variabel harga terhadap variabel kepuasan konsumen. Dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk dan harga secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Maghfira Chairun Nisa, 71200312065, *The Effect of Product Quality and Price on Honda Beat Consumer Satisfaction (Case Study on Honda Beat Users in Medan Johor District).*

Consumer satisfaction is a feeling of disappointment or pleasure of someone that arises after comparing the perception of the performance of a service with his expectations. This research is limited to the scope of product quality, price and customer satisfaction. The formulation of the problem in this study is how the influence of product quality on consumer satisfaction of Honda Beat in Medan Johor District, how the effect of price on consumer satisfaction of Honda Beat in Medan District of Johor, how the influence of product quality and price on consumer satisfaction of Honda Beat in Medan District of Johor. The purpose of this study was to determine the effect of product quality on consumer satisfaction for Honda Beat in Medan, Johor, the effect of price on consumer satisfaction for Honda Beat in Medan, Johor, and the effect of product quality and price on consumer satisfaction for Honda Beat in Medan, Johor. The population in this study are all consumers who use Honda Beat in Medan Johor District. The sample was 40 respondents because during the study only 40 respondents got for 10 days by giving questionnaires as many as 4 people per day for 10 days. This research approach is an associative approach with quantitative data types. The test method uses multiple linear regression analysis techniques. Based on the results of testing and analysis shows that there is a significant effect between product quality on consumer satisfaction, thus partially there is a positive and significant influence between product quality on consumer satisfaction. There is a significant effect between price on consumer satisfaction, because according to the results of statistical tests there is a positive effect of the price variable on the variable of consumer satisfaction. Thus partially there is a positive and significant influence between prices on consumer satisfaction. Product quality and price simultaneously have an influence on consumer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Price, Consumer Satisfaction*