

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PERKEBUNAN NUSANTARA III (Persero)

Oleh
Fakhrana Adani Ghassani
NIM 1719125
(Administrasi Bisnis Otomotif)

Penelitian ini ditujukan untuk dapat mengetahui hasil (1) Pengaruh persepsi harga secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Perkebunan Nusantara III (Persero). (2) Pengaruh kualitas produk secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Perkebunan Nusantara III (Persero). (3) Pengaruh persepsi harga dan kualitas harga secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Perkebunan Nusantara III (Persero). Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu persepsi harga (X1) dan kualitas produk (X2) serta variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Jenis data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal dan referensi kepustakaan lainnya. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 30 responden yang merupakan pelanggan PT Perkebunan Nusantara III (Persero). Data yang digunakan telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu dasar acuan yang bertujuan untuk mengatasi masalah dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Harga, Kualitas produk, Kepuasan Pelanggan