

PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UPNORMAL CAFÉ GRESIK

Nama Mahasiswa : Devia Sukmadani
NIM : 1011510217
Pembimbing : Aditya Narendra wardhana, S.T., M.SM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Upnormal Café Gresik. Latar belakang penelitian ini adalah turunnya omzet pada Unormal Café Gresik. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Pelanggan Upnormal Café Gresik. Berdasarkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menggunakan rumus Hair yang menyatakan bahwa jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Sampel pada penelitian ini berjumlah 120 responden yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner *online*. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil uji-t yang didapatkan dari penelitian ini yaitu bahwa secara parsial variabel persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) pada persepsi harga mempunyai hasil hitung sebesar 0,411 yang berarti 41,1% yang artinya bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu persepsi harga dan koefisien determinasi (*R Square*) pada kualitas produk mempunyai hasil hitung sebesar 0,455 yang berarti 45,5% yang artinya bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas produk.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Persepsi Harga



-Halaman ini sengaja di kosongkan-

EFFECT OF PRICE PERCEPTION AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT UPNORMAL CAFÉ GRESIK

Name : Devia Sukmadani
NIM : 1011510217
Supervisor : Aditya Narendra wardhana, S.T., M.SM

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of perceived variable price and product quality on customer satisfaction at Upnormal Café Gresik. The background of this research is the decrease in turnover at Upnormal Café Gresik. The population used in this study is the Customer Upnormal Café Gresik. Based on the sampling technique in this study is using purposive sampling technique using the Hair formula which states that the number of indicators is multiplied by 5 to 10. The sample in this study amounted to 120 respondents obtained by distributing online questionnaires. The analysis technique used in this study is to use simple linear regression analysis. The t-test results obtained from this study are that partially the price perception variable affects customer satisfaction, and the product quality partially affects customer satisfaction. In addition, it can be seen that the coefficient of determination (R Square) on perceived price has a calculated result of 0.411 which means 41.1%, which means that customer satisfaction can be explained by independent variables, namely price perception and the coefficient of determination (R Square) on product quality. count of 0.455 which means 45.5%, which means that customer satisfaction can be explained by the independent variable, namely product quality.

Keywords : Customer Satisfaction, Price Perception, Product Quality