

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR KAWASAKI DI SEMARANG

UNGGUL PRASETYO

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201002008@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

ABSTRAKSI

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya konsumen diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan konsumen. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumenn amat puas atau senang. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, harga. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian dan memakai sepeda motor Kawasaki di PT. Sinar Gemala Sakti, Jl. Jend. Sudirman No. 197, Semarang. Sampel yang dipilih sebanyak 100 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 4). Jaminan Kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

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

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

EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF KAWASAKI MOTORCYCLE IN SEMARANG

UNGGUL PRASETYO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211201002008@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

ABSTRACT

Consumer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that emerged after comparing the performance (results) the product is considered to expected performance. Least satisfied consumers are known after the transaction, depending on the performance of bids in compliance with consumer expectations. If the performance was below expectations, the customer is not satisfied. If performance meets expectations, satisfied consumers. If performance exceeds expectations, consumers very satisfied or pleased. Many factors can affect customer satisfaction, such as product quality, service quality, price. The purpose of this study was to analyze the effect of product quality, service quality and price to the satisfaction of customer satisfaction.

The population in this study is that consumers who make purchases and put Kawasaki motorcycles in PT. Gemala Sinar Sakti, Jl. Jend. Sudirman No.. 197, Semarang. Selected sample some consumers about 100 consumers. Methods of data collection using questionnaire and analysis technique used is multiple regression.

The results showed that: 1) Quality of products and a significant positive effect on customer satisfaction. 2). Quality of service and significant positive effect on customer satisfaction. 3). Prices positive and significant effect on customer satisfaction. 4). Quality assurance of products, quality of service and price have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction

Keyword : Keywords : Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction