

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN ROTI ORION

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Roti Orion di Lumajang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terhadap 60 responden yang merupakan pelanggan Roti Orion di Lumajang. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah tak terhingga dan menggunakan teknik Roscoe sebagai teknik dalam menentukan jumlah sampel, serta menggunakan *purposive sampling* sebagai penentuan kriteria sampel. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis linier berganda. Hasil pengujian secara parsial atau uji t menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Roti Orion di Lumajang dan harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Roti Orion di Lumajang. Koefisien determinasinya sebesar 0,394 atau 39,4% menunjukkan jika kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas produk dan harga sebesar 39,4%, sedangkan sisanya yaitu 0,606 atau sebesar 60,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini, contohnya kualitas pelayanan, dan inovasi produk.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Pelanggan

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE IN INCREASING SATISFACTION CUSTOMERS OF ORION BREAD

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product quality and price on Orion Roti customer satisfaction in Lumajang. The research method used in this research is. Data was collected through distributing questionnaires, and in this study the number of respondents was 60 respondents who were Orion Roti customers in Lumajang. The population in this study is infinite and uses the Roscoe technique as a technique for determining the number of samples, as well as using purposive sampling to determine sample criteria. Hypothesis testing is carried out using multiple linear analysis techniques. The partial test results or t test show that product quality has an influence on Orion Roti customer satisfaction in Lumajang and price has an influence on Orion Roti customer satisfaction in Lumajang. The coefficient of determination is 0.394 or 39.4%, indicating that customer satisfaction can be influenced by product quality and price by 39.4%, while the remaining 0.606 or 60.6% is explained by other variables not included in this research, for example service quality, and product innovation.

Keywords: Product Quality, Price, and Customer Satisfaction