

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV. GARUDA JAYA

Hendra Budhi Halim, Boby Fedro Febriano

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di CV Garuda Jaya. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen di CV Garuda Jaya. Perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan kontainer mobil mengalami penurunan kepuasan konsumen karena adanya keluhan dari perusahaan. Penurunan kepuasan konsumen terjadi karena adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk di CV Garuda Jaya. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif. Jumlah populasi adalah seluruh pelanggan di CV Garuda Jaya yang berjumlah 50 pelanggan dengan sampel berjumlah 50 orang pelanggan. Teknik sampling yang digunakan yaitu sampling jenuh. Pengujian data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik, analisis regresi serta uji hipotesis. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan konsumen CV Garuda Jaya. Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian CV Garuda Jaya dengan nilai koefisien determinasi sebesar 31%.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, kepuasan konsumen