

ABSTRAK

Huda, Nurul. 2020. Skripsi. “**Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada IKM Batik Manggur Kota Probolinggo**”. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada IKM Batik Manggur Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan IKM Batik Manggur Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain kuantitatif (pengukuran). Metode kuantitatif dapat menggali data dengan cara penyebaran kuesioner yang kemudian akan dilakukan analisis dengan program Software SPSS For Windows Ver 22. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan IKM Batik Manggur yang berjumlah 38 pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* yang berjumlah 38 pelanggan dengan menggunakan Teknik *Nonprobability Sampling*.

Dengan menggunakan metode analisis data regresi linier berganda dengan uji f dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada IKM Batik Manggur Kota Probolinggo dari perhitungan uji f diperoleh $f_{hitung} 44,977 > 3,27$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ selain itu R square yang bernilai 0,720 atau 72% menunjukkan bahwa variabel Y dipengaruhi oleh variabel X, sedangkan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui, dan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel harga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan diperoleh perhitungan uji t sebesar $t_{hitung} 3,851 \geq t_{tabel} 2,024$ dan variabel kualitas produk juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan diperoleh hasil perhitungan uji t sebesar $t_{hitung} 4,501 \geq t_{tabel} 2,024$.

Kata kunci : Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Huda, Nurul. 2020. "The Effect of Price and Product Quality on Customer Satisfaction at IKM Batik Manggur Kota Probolinggo". Management Study Program, Faculty of Economics, University of Panca Marga Probolinggo.

This research was conducted at IKM Batik Manggur Probolinggo City with the aim to determine the effect to price and product quality on customer satisfaction IKM Batik Manggur Probolinggo City.

This type of research is using quantitative descriptive methods. Quantitative research is the findings that can be achieved (obtained) using statistical procedures or other quantitative methods (measurement). Quantitative methods can explore data by distributing questionnaires which will then be analyzed with the SPSS For Windows Ver 22 software program. The population used in this study is the Batik Manggur IKM customer, amounting to 38 customers, amounting to 38 customers. The sample used used in this study was Simple Random Sampling amounting to 38 customers using Nonprobability Sampling Techniques.

By using multiple linear regression data analysis methods with the f test and t test the results showed that the price and quality of the product simultaneously had a significant effect on customer satisfaction at IKM Batik Manggur Probolinggo City from the f test count obtained f count $44.977 > 3.27$ with a significant value of $0.000 < 0.05$ besides R square with a value of 0.720 or 72% shows that the Y variable is influenced by the X variable, while the remaining 28% is influenced by other unknown variables, and the t test is known that partially the price variable has a significant effect on the customer satisfaction variable obtained by t test calculation of $3.851 > 2.0$ t table 2.024 and product quality variables also has a significant effect on customers satisfaction variables obtained by the calculation of t test $4.501 > t$ table 2.024.

Keywords: Price, Product Quality and Customer Satisfaction.