

## ABSTRAK

Apriliani, Dwi Nurlaili. 2021. Skripsi. **Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh paling dominan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, populasi adalah seluruh pelanggan pada CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* yaitu *sampling jenuh*. Jadi jumlah sampel yang digunakan adalah seluruh pelanggan sebanyak 40 pelanggan Pada CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo. Sumber data dalam penulisan skripsi ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan diolah dengan metode analisis data berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara harga ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dimana diperoleh nilai  $F_{hitung} = 81,205$  lalu dari uji parsial menunjukkan bahwa variabel harga ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dengan nilai  $t_{hitung} = 2,785$  sedangkan variabel kualitas produk ( $X_2$ ) secara parsial, berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dengan nilai  $t_{hitung} = 2,897$  serta membuktikan bahwa kualitas produk ( $X_2$ ) dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) Pada CV Dua Putri Sholehah Kabupaten Probolinggo ( $2,785 > 2,897$ ).

**Kata Kunci :** harga, kualitas produk, kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

*Apriliati, Dwi Nurlaili. 2021. Thesis. Effect of Price and Product Quality on Customer Satisfaction at CV Dua Putri Sholehah, Probolinggo Regency. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.*

*The research was conducted at CV Dua Putri Sholehah, Probolinggo Regency with the aim to determine the effect of price and product quality simultaneously and partially on customer satisfaction and to determine the most dominant influence between product quality on customer satisfaction at CV Dua Putri Sholehah, Probolinggo Regency.*

*This type of research is quantitative, the population is all customers at CV Dua Putri Sholehah, Probolinggo Regency. The sampling technique used is a non-probability sampling technique, namely saturated sampling. So the number of samples used is all customers as many as 40 customers at CV Dua Putri Sholehah, Probolinggo Regency. The data source in writing this thesis comes from primary data and secondary data. The data were collected using a questionnaire and processed with data analysis methods in the form of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination ( $R^2$ ) and hypothesis testing.*

*The results showed that there was an influence between price ( $X_1$ ) and product quality ( $X_2$ ) simultaneously (together) had a significant effect on customer satisfaction ( $Y$ ) where the  $F_{count} = 81.205$  was obtained then from the partial test it showed that the price variable ( $X_1$ ) had an effect on customer satisfaction ( $Y$ ) with  $t_{count} = 2.785$  while the product quality variable ( $X_2$ ) partially has a significant effect on the customer satisfaction variable ( $Y$ ) with  $t_{count} = 2.897$  and proves that product quality ( $X_2$ ) dominantly influences the customer satisfaction variable ( $Y$ ) At CV. Dua Putri Sholehah, Probolinggo Regency ( $2.785 > 2.897$ ).*

**Keywords:** price, product quality, customer satisfaction.