ABSTRAK

Habibi, Ahmad. 2018. **Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Telur Ayam Horen CV. Arya Agro Wijaya Kabupaten Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada CV. Arya Agro Wijaya Kabupaten Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah a) untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan telur ayam horen CV. Arya Agro Wijaya Kabupaten Probolinggo. b) untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan telur ayam horen CV. Arya Agro Wijaya kabupaten Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian Kuantitatif, dengan variabel yang digunakan meliputi kualitas produk, harga, promosi dan kepuasan pelanggan. Metode analisis data hasil penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan telur ayam horen CV. Arya Agro Wijaya kabupaten Probolinggo dan hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (51,384 > 2,71) (Sig. 0,000 < 0,05) berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas produk, harga dan promosi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan telur ayam horen CV. Arya Agro Wijaya Kabupaten Probolinggo. Hasil pengujian hipotesis parsial menunjukkan variabel X_1 (Kualitas Produk) diperoleh nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (7,560 ≥ 1,987) (sig. 0,000 < 0,025), X_2 (Harga) diperoleh nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (3,094 ≥ 1,987) (sig. 0,003 < 0,025), X_3 (Promosi) diperoleh nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (4,233 ≥ 1,987) (sig. 0,000 < 0,025) yang berarti bahwa ada pengaruh antara kualitas produk, harga dan promosi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan telur ayam horen CV. Arya Agro Wijaya Kabupaten Probolinggo.

Kata kunci : kualitas produk, harga, promosi, kepuasan pelanggan