

ABSTRAK

Maulana, Reza. 2019. **Skripsi. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tahu UD. Nuriah Makmur Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Pabrik Tahu UD. Nuriah Makmur Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan Tahu UD. Nuriah Makmur Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, dengan variabel X_1 Kualitas Produk, variabel X_2 Harga, variabel X_3 Saluran Distribusi dan Variabel Y Kepuasan Pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel 53 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah uji regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Tahu UD. Nuriah Makmur hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,729 > 1,67528$), signifikansi $0,000 < 0,05$; (2) Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Tahu UD. Nuriah Makmur, hal ini dibuktikan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,026 > 1,67528$), signifikansi $0,000 < 0,05$; (3) Saluran Distribusi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Tahu UD. Nuriah Makmur, hal ini dibuktikan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,566 > 1,67528$), signifikansi $0,000 < 0,05$; dan (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Produk, Harga dan Saluran Distribusi secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Tahu UD. Nuriah Makmur, hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($226,123 > 2,79$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai R^2 sebesar 93,3%, sedangkan sisanya sebesar 6,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan