

# PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIR MINERAL AQUA DI RAMA *MART*

Oleh

**Putu Indah Meliyanti, NIM 1717041003**

**Jurusan Manajemen**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari harga dan kualitas produk baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan air mineral Aqua di Rama *Mart*. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 120 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Harga dan Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan air mineral Aqua di Rama *Mart*. (3) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan air mineral Aqua di Rama *Mart*.

Kata Kunci: harga, kepuasan pelanggan, kualitas produk

## ABSTRACT

This study aims to examine the effect of price and product quality both simultaneously and partially on customer satisfaction with Aqua mineral water at Rama Mart. The research design used is causal quantitative research. Determination of the sample in the study using purposive sampling technique. The number of samples used is 120 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) Price and product quality have a significant effect on customer satisfaction. (2) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction with Aqua mineral water at Rama Mart. (3) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with Aqua mineral water at Rama Mart.

Keyword : *price, customers satisfaction, product quality*