

ABSTRAKSI

MUHAMMAD HAJAR NURROHMAN, Nomor Mahasiswa 152130076, Program Studi Adminitrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna Ban Eat My Dust Yogyakarta (Studi pada klub Kaskus Thailook and Racing Look)**. Dosen Pembimbing Dr. Susanta, M.Si dan Dr. Hastho Joko, NU, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian explanatory. Sumber data menggunakan Primer. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota klub Kaskus Thailook and Racing Look sebagai pelanggan Ban Eat My Dust di Yogyakarta yang berjumlah 80 orang. Penentuan sampel untuk populasi dengan jumlah 80 orang dengan ukuran sampel sebanyak 67 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan populasi 80 orang. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial yang meliputi analisis regresi berganda. Uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t dengan tarafsignifikansi 5%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (F hitung 39,125 > f tabel 3,19). Variabel Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (t hitung 5,400 > t-tabel 2,004). Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (t hitung 2,092 > t-tabel 2,004)

hasil dari penelitian ini yang dilakukan oleh pengguna Ban Eat My Dust ialah perusahaan harus memperhatikan variabel kualitas produk dan harga karena kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Item pernyataan yang harus ditingkatkan adalah item yang mendapatkan nilai rendah yaitu Ban Eat My Dust tidak mudah rusak. Pada variabel Harga harus diperhatikan dan ditingkatkan pada item harga Ban Eat My Dust cukup terjangkau, perlu adanya strategi baru dalam Harga.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga