

ABSTRAK

Maxi Mangngi Thola Rike, Nomor Induk Mahasiswa 152130038, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Yogyakarta. Penelitian ini berjudul “ Analisis Pengaruh kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Bahan Bakar Jenis Pertalite Pengguna Kendaraan Bermotor Roda Dua di SPBU COCO 41 552 01 Jalan Laksda Adisucipto. Km 6, Caturtunggal, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta 55282), 2019. Sigit Haryono dan Adi Soeprapto.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan bahan bakar jenis pertalite. Ukuran sampel pada penelitian ini berjumlah 60 responden berdasarkan rumus Roscoe. Tipe penelitian ini adalah asosiatif. Penelitian menggunakan *probability sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *systematic random sampling*, untuk Populasi tidak terbatas dalam penelitian ini adalah pelanggan Bahan Bakar Jenis Pertalite Pengguna Kendaraan Bermotor Roda Dua di SPBU COCO 41 552 01 Jalan Laksda Adisucipto. Km 6, Caturtunggal, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta 55282. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Statistik Inferensial.

Berdasarkan hasil penelitian, ada pengaruh signifikan dari kualitas produk (X1) dan harga (X2) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) $11.315 > F$ Tabel (4.01). Sedangkan secara parsial variabel kualitas produk (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) (thitung = 1.521 < t tabel = 1.67) dan variabel harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) (thitung = 3.073 > t tabel 1.67). Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,259 yang artinya variabel kualitas produk (X1) dan harga (X2) memberikan kontribusi sebesar 28,4% terhadap kepuasan pelanggan produk Bahan Bakar Jenis Pertalite, sedangkan sisanya 71,6% (100%- 28,4%) dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini misalnya kualitas pelayanan, emosional dan biaya.

Bahwa variabel Kualitas Produk dan Harga sangat penting untuk diperhatikan, hal ini dikarenakan berdasarkan hasil penelitian, kedua variabel dalam penelitian ini sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Produk (X1), Harga (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y).