PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Survei pada Pelanggan Erha Clinic di Kota Yogyakarta)

Risna Fauziningsih
NIM. 141150304

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta

risnafauzi@gmail.com

ABSTRAKSI

Perkembangan usaha bisnis di era globalisasi yang ketat akan persaingan ini perusahaan harus mampu mengenal apa yang menjadi kebutuhan konsumen saat ini maupun yang akan datang. Agar suatu perusahaan dapat terus memenangkan persaingan, perusahaan harus menentukan strategi pemasaran yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Erha Clinic di Kota Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner. Teknik pengambiln sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear bergandadan uji hipotesis menggunakan uji F secara bersama-sama (simultan) dan uji T secara parsial. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Erha Clinic di Yogyakarta pada tingkat signifikansi 0.00 < 0.05 dan nilai R^2 sebesar 0.441, artinya 4,41% variabel dari kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen (kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan) dan sisanya 55,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Secara parsial, ketiga variabel independen yang terdiri dari kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Erha Clinic di Kota Yogyakarta.

Kata Kunci: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.