

## ABSTRAK

Faradita Septriyana, Nomor Mahasiswa 152090019, Program studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Xenia di Armada International Motor Daihatsu Magelang)”, 2013. Pembimbing Sigit Haryono dan Susanta.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Daihatsu Magelang, dan adakah pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Daihatsu Magelang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Daihatsu Magelang, dan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Daihatsu Magelang.

Tipe penelitian yang digunakan adalah *Explantories Research*. Populasi yang diambil yaitu pelanggan yang membeli unit Xenia di Dealer Daihatsu Magelang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *probability sampling* dengan metode yang digunakan adalah *systematic random sampling* untuk populasi tidak terbatas. Hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Daihatsu Magelang, dan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan Daihatsu Magelang secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner, dan menggunakan pengukuran instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Berdasarkan uji validitas indikator menghasilkan koefisien korelasi ( $r$ ) semua data lebih besar dari 0,3 dinyatakan valid. Berdasarkan uji reliabilitas variabel kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) dan variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,6$  sehingga dinyatakan reliabel. Hasil penelitian yang diperoleh terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sig  $F < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Koefisien determinasi  $(R^2)$  sebesar 0,490 yang artinya ada hubungan antara ketiga variabel bebas tersebut dengan kepuasan pelanggan. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sig  $t < 0,05$  ( $0,009 < 0,05$ ), terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan sig  $t < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sig  $t < 0,05$  ( $0,011 < 0,05$ ).

Berdasarkan hasil penelitian, yang perlu diperbaiki adalah Sebaiknya Xenia meningkatkan atribut yang dinilai paling rendah oleh konsumen yaitu atribut informasi yang disampaikan karyawan dapat dipercaya. Hendaknya karyawan Xenia Daihatsu Magelang dalam memberikan informasi kepada pelanggan secara jujur tentang produk mobil Xenia baik dari segi keunggulan maupun kelemahannya dibandingkan produk pesaing.