

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sayur ngerame di Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 150 orang dan sampel yang digunakan adalah pelanggan sayur ngerame di Sidoarjo dengan ketentuan pernah membeli produk paling sedikit 2 kali, teknik yang digunakan adalah probability Sampling dengan metode Slovin dengan banyaknya responden 60 pelanggan.

Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data primer, dimana peneliti menyebarkan kuisioner kepada para pelanggan sayur ngerame di Sidoarjo, kemudian data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda dan uji signifikan. Hasil analisis yang digunakan menggunakan uji t dan uji F, Terdapat pengaruh persial dan simultan yang signifikan antara variabel kualitas produk (X_1) dan Harga (X_2), namun tidak terdapat pengaruh persial yang signifikan terhadap Kualiatas Pelayanan (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) UMKM sayur ngerame di Sidoarjo.

Kata Kunci: Kualitas produk, Harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan

Abstract

This study aims to determine and analyze the effect of Product Quality, Price, and Service Quality on Customer Satisfaction of sayur ngerame in Sidoarjo. The population in this study were 150 people and the sample used was the customer of sayur ngerame in Sidoarjo with the condition that they had bought the product at least 2 times, the technique used was probability sampling with the Slovin method with 60 respondents.

The data obtained from this study is primary data, in which researchers distribute questionnaires to customers of sayur ngerame in Sidoarjo, then the data are analyzed using multiple linear regression tests and significant tests. The results of the analysis used using the t test and F test, there is a significant partial and simultaneous effect between product quality variables (X1) and price (X2), but there is no significant partial effect on service quality (X3) simultaneously has a significant effect on satisfaction customer (Y) MSME vegetables crowded in Sidoarjo.

Keywords: Product quality, Price, Service quality, Customer satisfaction