

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA POLO
RALPH LAUREN GANDARIA CITY MAL**



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2019

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA POLO

RALPH LAUREN GANDARIA CITY MAL

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Ilmiah Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen-Strata 1



OLEH :

NAMA : IKA ASRIATI

NIM : 041601573125005

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2019

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND

PROMOTION ON CONSUMER SATISFACTION

IN POLO RALPH LAUREN

GANDARIA CITY

THESIS

Economic Studies Program Management - Strata 1



JAKARTA

2019

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON CONSUMER SATISFACTION
IN POLO RALPH LAUREN**

GANDARIA CITY

THESIS

Presented As One Of The Conditions For Obtaining A Degree

BACHELOR OF ECONOMIS

Economic Studies Program Management - Strata 1



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Polo Ralph Lauren Gandaria City. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal, populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan produk Polo dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 responden. Teknik sampling menggunakan Non Probability Sampling dan metode pengambilan sampling menggunakan kriteria khusus, karena responden yang memenuhi syarat adalah yang menggunakan produk polo minimal 2 kali. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan Software SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan Promosi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Produk (X1), Harga (X2) dan Promosi (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dan kontribusi semua variabel bebas adjusted R square sebesar 36% terhadap Kepuasan Konsumen (Y), sedangkan sisanya sebesar 64% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research aims to know "the influence of product quality, price and promotion to consumer satisfaction in Polo Ralph Lauren Gandaria City. The type of research used is causal research, the population in this research is a consumer who uses Polo products and samples in this study amounted to 120 respondents. Sampling techniques use Non Probability Sampling and methods use special criteria, because the respondent who meets the conditions is the one that uses the polo product at least 2 times. Data collection methods use primary data and secondary data. The data analysis methods used in this study are multiple linear regression analyses with the help of Software SPSS 22. Results of the study showed that in a partial (t test) product quality (X1) significant effect on consumer satisfaction, the price (X2) significant effect on consumer satisfaction and the promotion (X3) significantly impact the satisfaction of Consumer. Simultaneously (test F) indicates that there is a significant influence between the variable product quality (X1), Price (X2) and promotion (X3) There is consumer satisfaction (Y). And the contributions of all variables are freely adjusted R square by 36% against consumer satisfaction (Y), while the remainder of 64% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: *product quality, price, promotion and customer satisfaction*