

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT NATURAL NUSANTARA**

(Studi Kasus : Stockist PT Natural Nusantara Renita B 1541)

SKRIPSI

Program Studi Manajemen



OLEH :

NAMA : NOVITA SARI

NIM : 041501503125089

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

BEKASI

2019

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT NATURAL NUSANTARA**

(Studi Kasus : Stockist PT Natural Nusantara Renita B 1541)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen



OLEH :

NAMA : NOVITA SARI

NIM : 041501503125089

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

BEKASI

2019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk, harga, dan kualitas layanan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen. Populasi atau sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Stockist PT Natural Nusantara Renita B 1541. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kepustakaan, lapangan dan data kuesioner, serta jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Selain itu terdapat beberapa metode analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji realibilitas, analisis deskriptif, regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan data sampel yang telah digunakan sebanyak 177 dari total 207 kuesioner. Dari hasil pengujian secara simultan membuktikan bahwa variabel kualitas produk, harga, dan kualitas layanan bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT Natural Nusantara Studi kasus pada Stockist PT Natural Nusantara Renita B 1541.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, price, and service quality variables partially or simultaneously on customer satisfaction. The population or sample in this study is the consumer Stockist PT Natural Nusantara Renita B 1541. Data collection used in this study was taken using purposive sampling. Data collection methods used in this study are the method of literature, field and questionnaire data, and the types of data used in this study are primary data. In addition there are several data analysis methods in this study, namely the validity test, the reliability test, descriptive analysis, multiple linear regression, classic assumption test and hypothesis testing. Based on the predetermined criteria sample data that has been used as many as 177 out of a total of 207 questionnaires. From the results of simultaneous testing prove that the variables of product quality, price, and service quality together affect customer satisfaction PT Natural Nusantara Case study on Stockist PT Natural Nusantara Renita B 1541.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality and Consumer Satisfaction.

