

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus di Kedai Rimbun V Hotel & Residence Bandung)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Kedai Rimbun V Hotel & Residence Bandung. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 97 responden dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Teknis analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Rimbun V Hotel & Residence Bandung dengan hasil uji hipotesis parsial (t-hitung) diperoleh koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0.202 diperoleh t-hitung sebesar 4.249 dengan sig 0.000. Terdapat pengaruh signifikan positif pada variabel harga terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Rimbun V Hotel & Residence Bandung. dengan hasil uji hipotesis parsial (t-hitung) diperoleh koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0.298 dan t-hitung sebesar 3.523 dengan sig sebesar 0.001. Kualitas Produk dan Harga secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan hasil koefisien determinasi sebesar 73,4% dan sisanya 26,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

*Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan*

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY & PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION***

***( A case study at the Rimbun Shop V Hotel & Residence Bandung )***

The aim of this research is to determine the effect of product quality and price on customer satisfaction. This research was conducted at Kedai Rimbun V Hotel & Residence Bandung. The number of samples in this research was 97 respondents with data collection through distributing questionnaires. This research uses descriptive and associative methods. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. Based on the results of the analysis, it shows that there is a significant positive influence on the product quality variable on customer satisfaction at Kedai Rimbun V Hotel & Residence Bandung. With the results of the partial hypothesis test (t-count), the regression coefficient was obtained with a positive value of 0.202, the t-count was 4.249 with sig. 0,000. There is a significant positive influence on the price variable on customer satisfaction at Kedai Rimbun V Hotel & Residence Bandung. with the results of the partial hypothesis test (t-count), the regression coefficient was obtained with a positive value of 0.298 and the t-count of 3.523 with a sig of 0.001. Product Quality and Price simultaneously have a significant influence on Customer Satisfaction with a coefficient of determination of 73.4% and the remaining 26.6% is influenced by other factors outside this research.

*Keywords: Product Quality, Price, Customer Satisfaction*