

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN ESIA DIWILAYAH DEPOK**

**Oleh**

**DICKY MUBARAK**

*Abstract*

*This study aimed to investigate the effect of product quality and price to customer satisfaction esia depok region. The data used are primary data and data processing performed using SPSS 17.0. Variable under study consists of product quality, price and customer satisfaction. The analysis used to test this study is multiple regression and hypothesis testing using t-statistics and F-statistics with a confidence level of 5%. With the help of SPSS 17.0 sampling method in this study is a non probability sampling with purposive sampling method. The results obtained that the total score of the responses about the quality of the product and prices to customer satisfaction significantly partially or simultaneously.*

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

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ESIA DIWILAYAH DEPOK**

**Oleh**

**DICKY MUBARAK**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan esia diwilayah depok. Data yang digunakan adalah data primer dan pengolahan data dilakukan menggunakan spss 17.0. Variable yang diteliti terdiri dari kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan. Analisis yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah *regresi berganda* dan *uji hipotesis* dengan menggunakan t-statistik dan f-statistik dengan tingkat kepercayaan 5%. Dengan bantuan program SPSS 17.0 Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa jumlah skor total tanggapan responden tentang *kualitas produk* dan *harga* terhadap *kepuasan pelanggan* berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci : *kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan.*