

INTISARI

Rahmat Hidayat. 2018. Pengaruh Harga Kualitas Produk Dan Persepsi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Roti Riski Pasar Anom Sumenep. Skripsi, Podi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing 1) Endang Widyastuti, SE.,M.Si 2) Nur Qoudri Wijaya, SE.,M.SE

Harga merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh persusahaan untuk dapat mempertahankan perusahaan. Semakin terjangkauanya harga terhadap pelanggan maka akan semakin baik pula terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas produk yang diberikan maka konsumen puas dengan apa yang diberikan dan jugak akan mengakibatkan pada persepsi konsumen. Semakin positif persepsi konsumen maka akan semakin berdampak baik pada kepuasan pelanggan di Toko Roti Riski Pasar Anom Sumenep. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan persepsi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Roti Riski Pasar Anom Sumenep di kecamatan kota Sumenep.

Dalam penelitian ini , peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli di toko roti riski pasar anom sumenep. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu *non-probability sampling* yang berupa *sampling incidental*.

Hasil penelian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) harga kualitas produk dan persepsi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Toko Roti Riski Pasar Anom Sumenep. Secara individu (parsial) harga (X1) kualitas produk (X2) dan persepsi (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Toko Roti Riski Pasar Anom Sumenep.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, harga, kualitas produk, persepsi