

INTISARI

Tri Wahyudi Sumarlan. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD LIN Kabupaten Sumenep. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing: (1) Rusnani, SE, MM., (2) Liyanto, SE, MM.,

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD LIN Kabupaten Sumenep. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk, harga dan distribusi terhadap kepuasan pelanggan pada UD LIN Kabupaten Sumenep. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 77 pelanggan atau responden. Kemudian teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan determinasi. Selanjutnya untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan dari ketiga variabel bebas tersebut, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

Hasil pengolahan data menunjukkan kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan distribusi (X_3) secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan pada UD LIN Kabupaten Sumenep. Hal ini ditunjukkan dengan t_{hitung} dari variabel kualitas produk adalah 2,938 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,004, kemudian t_{hitung} dari variabel harga adalah 4,774 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, dan t_{hitung} dari variabel distribusi adalah 6,598 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, Data di atas menunjukkan bahwa nilai t signifikansi yang dihasilkan masing-masing variabel bebas berada di bawah 0,05.

Kemudian uji F yang dilakukan juga menunjukkan kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan distribusi (X_3) secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi kepuasan pelanggan pada UD LIN Kabupaten Sumenep. Hal ini ditunjukkan dengan nilai uji F yang dihasilkan bahwa nilai F_{hitung} 161.550 adalah lebih besar daripada nilai F_{tabel} pada $df=74$, yaitu 2,73, data ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$. Selanjutnya kualitas produk, harga, dan promosi mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam mempengaruhi terciptanya kepuasan pelanggan pada UD LIN Kabupaten Sumenep, hal ini ditunjukkan dengan adanya koefisien determinasi berganda antara kualitas produk (X_1), harga (X_2), distribusi (X_3) dengan kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh kualitas produk (X_1), harga (X_2), distribusi (X_3) melalui regresi $Y = -0,374 + 0,251 X_1 + 0,088 X_2 + 0,112 X_3$. Hal ini menunjukkan seberapa signifikan peran dari kualitas produk (X_1), harga (X_2), distribusi (X_3) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 86,4%

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