

ABSTRAK

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah accidental sampling dengan jumlah responden 96 orang. Populasinya adalah seluruh konsumen Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang. Data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Kemudian teknik analisis data menggunakan metode regresi linear berganda. Berdasarkan penyajian data hasil analisis yang dilakukan, maka peneliti dalam pembahasan ini akan membahas hasil peneliti sesuai dengan permasalahan yang penulis ajukan. Pembahasan ini merupakan jawaban atas permasalahan, sehingga dapat diketahui gambaran tentang ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas yaitu Kulit Produk dan Harga terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil analisis pendahuluan diperoleh hasil untuk variabel Kualitas Produk dari indikator empiric ada 3 pernyataan yang pertama adalah Tahu Pink Jaya Oebufu mempunyai tekstur yang tidak mudah hancur, dengan mempunyai nilai rata-rata indeks 66,2 berada dalam kategori sedang. Pada Indikator yang kedua adalah, Produk tahu Pink Jaya Oebufu memiliki kualitas yang sesuai standar, dengan mempunyai nilai rata-rata indeks 69,5 berada dalam kategori sedang. Pada Indikator yang ketiga adalah Pabrik tahu Pink Jaya

menyempurnakan produk yang memuaskan konsumen, dengan mempunyai nilai rata-rata indeks 70,2 berada dalam kategori tinggi. Dalam penelitian ini, Diketahui $t_{\text{hitung}}=24,723$ dan $t_{\text{alpha}}=1.98609$ maka diperoleh nilai t hitung sebesar 24,723 dengan tingkat signifikansi 0,000, lebih kecil dari nilai t -signifikansi 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Penulis telah melakukan analisis linear berganda dan didapati koefisien regresi (b_1) sebesar 0,44 artinya jika kualitas produk (X_1) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,44 atau 44%, artinya tidak berpengaruh antara kualitas produk (X_1) dengan kepuasan pelanggan (Y). Selain itu berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama yaitu kualitas produk (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan bahwa variabel kualitas produk (Y) ditemukan $t_{\text{hitung}}=24,723$ lebih besar 1.98609, dengan tingkat signifikansi 0,000, lebih kecil dari nilai t -signifikansi 0,05.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil analisis pendahuluan diperoleh hasil untuk variabel Harga dari indikator empiric ada 4 pernyataan yang pertama adalah Tahu Pink Jaya Oebufu mempunyai harga yang sangat terjangkau, dengan mempunyai nilai rata-rata indeks 71,6 berada pada kategori tinggi. Pada indikator yang kedua adalah Tahu Pink Jaya Oebufu mempunyai harga yang sesuai dengan harapan saya, dengan mempunyai nilai rata-rata indeks 74,5 berada pada kategori tinggi. Pada indikator ketiga adalah Harga tahu yang disediakan di pabrik tahu Pink Jaya Oebufu sesuai dengan kemampuan daya beli, dengan nilai rata-rata indeks 73,4 berada pada kategori tinggi. Pada indikator keempat adalah Tahu Pink Jaya Oebufu mempunyai

harga dan manfaat yang sesuai, dengan nilai rata-rata indeks 71,6 berada pada kategori tinggi. Dalam penelitian ini, diketahui $t\text{-hitung}=2,531$ dan $t\text{-alpha}=1.98580$ maka dapat disimpulkan: jika $t\text{-hitung}$ sebesar $2,531 > t\text{-tabel}=1.98580$ dan $t\text{-signifikan}= 0,013 < t\text{-tabel } 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Penulis telah melakukan analisis linear berganda dan didapati koefisien regresi (b_2) sebesar 1,642 artinya jika Harga (X_2) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 1,642 atau 164%, artinya berpengaruh antara Harga (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y).

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan.