## PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KONVEKSI PLATINUM JERSEY KABUPATEN MAGELANG

**S K R I P S I**

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

**VIJAY ADITYA SYAH**

NPM : 181003632110292

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

**2023**

**ABSTRAK**

Persaingan yang semakin ketat di dalam usaha jasa, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus berorientasi pada kebutuhan pelanggan, sebagai tujuan utama karena dalam memilih suatu produk, pelanggan menilai dan membedakan suatu produk melalui produk fisik dan perbedaan harga. setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan produk yang diinginkan pelanggan dengan baik sehingga dapat menciptakan sebuah kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan harga produk merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan khususnya dalam bidang yang menghasilkan produk untuk dikonsumsi sehari-hari. Peneliti bermaksud menelaah kepuasan pelanggan dari tinjauan kualitas produk dan harga produk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan pada salah satu perusahaan penghasil sandang atau perusahaan konveksi yaitu Konveksi Platinum Jersey di Kabupaten Magelang. Tipe penelitian adalah eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan di Konveksi Platinum Jersey Kabupaten Magelang baik wanita ataupun laki-laki yang telah memesan dan membeli produk konveksi di Konveksi platinum Jersey Kabupaten Magelang lebih dari satu kali dengan jumlah sampel lima puluh responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, interview, quisioner dan tinjuan pustaka. Sedangkan untuk teknik pengolahan data melalui proses editing, coding dan tabulasi, setelah itu dianalisa dengan teknik analisa data kuantitatif dan kualitatif. Teknik penarikan sampel dengan penggunakan teknik non random sampling yaitu sampling insidental. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dimana pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan rumus statistic Product Moment dan Kolerasi Ganda. Hasil Penelitian adalah (1) Tingkat Kualitas Produk pada produk di Konveksi Platinum Jersey Kabupaten Magelang sangat tinggi dengan skor 79,28%, (2) Harga produk pada produk di Konveksi Platinum Jersey Kabupaten Magelang termasuk kategori sangat tinggi dengan skor 76,25%, (3) Kepuasan Pelanggan termasuk kategori tinggi dengan skor 76,1%, (4) Ada pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk di Konveksi Platinum Jersey Kabupaten Magelang dengan rh > rt atau 0,2770 > 0,2732, (5) Ada pengaruh Harga Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk di Konveksi Platinum Jersey Kabupaten Magelang dengan rh > rt atau 0,3866 > 0,2732, (6) Ada pengaruh Kualitas Produk dan Harga Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk di Konveksi Platinum Jersey Kabupaten Magelang dengan kolerasi sebesar 0,4164 dan setelah diuji dengan Fh > Ft atau 4,93 > 3,18. (7) Sumbangan Variabel kualitas produk dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk di Konveksi Platinum Kabupaten Magelang sebesar 17,33%. Saran dalam penelitian ini adalah (1) lebih memperhatikan detail jahitan produk (2) menambah isi volume produk atau menjaga keekonomisan harga produk. Menyesuaikan harga dengan kualitas produk dan menjaga keekonomisan harga produk.

Kata kunci : Kualitas produk, Harga produk, Kepuasan pelanggan