

ABSTRAK

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah pengaruh dari masing-masing variabel terhadap kepuasan pelanggan Graha Mesran Pertamina. Terdapat tiga variabel yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga. Dari masing-masing variabel penulis meneliti variabel yang paling berpengaruh. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden diperoleh dengan pengumpulan data yang dilakukan yaitu survei langsung ke lapangan, wawancara dengan pihak perusahaan dan membagikan kuesioner pada responden untuk mendapatkan data primer. Hasil penelitian ini, dari ketiga variabel tersebut mempunyai yang berpengaruh paling dominan yaitu variabel kualitas produk (K_{pr}). Didapat nilai koefisien korelasi (R^2) sebesar 0,796 artinya bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga ditentukan oleh kepuasan pelanggan di Graha Mesran Pertamina. Model regresi penelitian ini dinyatakan layak berdasarkan hasil uji F, dan didapatkan simpulan bahwa baik secara parsial maupun simultan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Hasil uji t kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan bernilai 4,699, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bernilai 5,061, dan harga terhadap kepuasan pelanggan bernilai 2,915.

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



ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of each variables on the customers satisfaction at Graha Mesran Pertamina. There were three variables i.e. product quality, service quality, and price. From each of the variables the researcher observed the dominant variable. This research was quantitative research with the amount of samples were 100 respondents, the data collection used direct survey on field, interviewed to the company and ditributed questionnaire to the respondents for primary data. The result of this research, from those third variables which have a dominant variable was product (KPr). It obtained coefficient correlation value (R^2) was 0,796 it meant that the product at Graha Mesran Pertamina. The regressions model of this research were stated feasible to use based on F test and it concluded that partially and simultancously the product quality, service quality and price were determined by the customers satisfaction. The result ot t test of product quality on the customers satisfaction was 4,699, service quality on the customers satisfaction was 5,061, and price on the customers satisfaction was 2,915.

Keywords:*product quality, service quality, price, satisfaction customers*

