# ABSTRAK

Jovandio Andris Kusumah / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Alim di Jakarta Utara / Pembimbing : Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.

Martabak merupakan makanan tradisional Indonesia yang sampai saat ini belum kehilangan peminatnya. Martabak sangat cocok dimakan sebagai cemilan maupun makanan penutup. Sekian banyak aneka kuliner yang ada di Kota Jakarta, yang selalu menjadi primadona penikmat kuliner malam salah satunya adalah martabak. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan martabak alim Tanjung Priok Jakarta Utara.

Teori yang digunakan adalah teori Kotler dan Amstrong yang menjelaskan definisi dari kualitas produk dan teori milik Kotler dan Amstrong, serta Kotler dan Keller yang menjelaskan definisi dari harga. Sedangkan teori kepuasan pelanggan dijelaskan menggunakan teori Schifman dan Winselbit dan teori Kotler dan Keller. Hipotesis yang muncul dari kerangka pemikiran ini adalah kualitas produk dan harga masing-masing berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Martabak Alim Tanjung Priok Jakarta Utara. Teknik pengambilan sample *non-probability sampling* dengan menggunakan *judgement sampling*, dengan ukuran sampel 110. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reabilitas, analisis deskriptif, serta analisis regresi ganda. Data diolah menggunakan SPSS 20.

Hasil analisis menunjukan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat dinyatakan semakin baik kualitas produk maka semakin meningkat kepuasan pelanggan, dan semakin sesuai harga yang ditetapkan maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan harga terbukti berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Martabak Alim. Dengan variabel harga yang memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan kualitas produk. Menurut hasil penelitian sebaiknya perusahaan mempertahankan kualitas produk yang ada, dan juga melakukan analisis yang baik jika ingin melakukan pergantian atau penyesuaian harga.