# **ABSTRAK**

Muhammad Taufik Iqbal / 28150509 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Excelso Summarecon Mall Bekasi / Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi telah banyak mempengaruhi pola pikir, tingkah dan budaya dalam masyarakat. Selain itu, dengan berkembangnya teknologi membuat dunia bisnis semakin berkembang pesat. Saat ini persaingan di pasar domestik maupun internasional bisa disebut sangat kompetitif. Hal ini dapat terjadi karena banyak pesaing bisnis yang bergerak dibidang produk atau jasa yang serupa. Salah satunya yaitu saat ini banyak bermunculan perusahaan yang menawarkan produk kopi mengingat bahwa saat ini menikmati secangkir kopi kini sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat urban dalam satu dekade terakhir. Pertumbuhan jumlah perusahaan kopi yang semakin hari semakin banyak menyebabkan persaingan semakin ketat diantara perusahaan kopi di Indonesia. Perusahaan - perusahaan kopi yang ada ini harus rutin dalam memberikan kualitas produk dan harga yang terbaik kepada konsumen, serta meningkatkan kepuasaan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan profit serta membina hubungan baik antara perusahaan dan konsumen. Pertanyaannya adalah, bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Excelso Summarecon Mall Bekasi.

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan harga sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Excelso Summarecn Mall Bekasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik komunikasi dengan menggunakan instrumen kuisioner yang disebarkan kepada 110 responden yaitu individu yang pernah mengkonsumsi Excelso. Penulis menggunakan *Google Docs*, dimana para responden dapat mengisi kuisioner secara *online* lewat internet. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji analisis regresi linier berganda. Alat bantu yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 20.

Hasil penelitian menunjukan responden setuju bahwa kualitas produk dan harga Excelso Summarecon Mall Bekasi baik. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Excelso Summarecon Mall Bekasi

**Kata Kunci :kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan.**