

ABSTRAK

ROIDAH RAFIFATUL M. 2023. Pengaruh Kualitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Astuti Bulukumba. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Buyung Romadhoni dan Sherry Adelia Natsir Kalla.

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Toko Astuti Bulukumba. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 20 mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Toko Astuti Bulukumba yang telah dibahas dari bab sebelumnya. Maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Astuti Bulukumba sedangkan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Astuti Bulukumba.

Kata kunci : *Kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen.*

ABSTRACT

ROIDAH RAFIFATUL M. 2023. *The Influence of Quality and Price on Consumer Satisfaction at Astuti Bulukumba Stores. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Buyung Romadhoni and Sherry Adelia Natsir Kalla.*

The purpose of this research is a type of quantitative research with the aim of knowing the effect of product quality and price on customer satisfaction at Astuti Bulukumba Stores. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires distributed and related to the problem under study. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this study, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this study uses the Likert scale method. Based on the results of data research using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 20 application regarding the effect of product quality and price on customer satisfaction at Astuti Bulukumba Stores which has been discussed from the previous chapter. So the authors draw an important conclusion, namely product quality has a significant effect on customer satisfaction at the Astuti Bulukumba Stores, while prices have a significant effect on customer satisfaction at the Astuti Bulukumba Stores.

Keywords: *Product quality, price and consumer satisfaction.*