

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

**(Study Pada Penjualan Pupuk Urea UD. Anugrah Mitra Toko
Penjualan Pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing Jombang)**

ABSTRAK

Oleh:

Erin Oktaviana

Dosen Pembimbing:

Dr. SITI ZUHROH, M.Si

Penelitian ini dilatar-belakangi oleh kepuasan konsumen untuk membeli pupuk urea pada Ud. Anugrah Mitra Toko Penjualan Pupuk Pt Sepuluh Sempurna Blimbing Jombang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan penjualan yang focus pada kualitas produk dan persepsi harga dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Sampel dalam penelitian ini adalah 43 konsumen pupuk urea yang membeli di Ud. Anugrah pada tahun 2020 dengan teknik *total sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan angket dan dianalisis menggunakan alat analisis SPSS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ud. Anugrah yang mampu menyediakan kualitas produk akan menghasilkan kepuasan konsumen yang maksimal. Demikian juga dengan persepsi harga yang diberikan oleh Ud. Anugrah tidak dapat memberikan peningkatan kepuasan konsumen. Penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi Ud. Anugrah dalam membuat strategi yang dapat digunakan sebagai pengembangan usahanya, khususnya penjualan pupuk urea.

Kata kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen.

**EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON
CUSTOMER SATISFACTION**

**(Study on Urea Fertilizer Sales from UD. Anugrah Partner of PT Sepuluh
Sempurna Blimbing Jombang Fertilizer Store Partners)**

Abstract

By:

Erin Oktaviana

Supervisor:

Dr. SITI ZUHROH, M.Si

This research was motivated by consumer satisfaction in buying urea fertilizer on Ud. Anugrah Partner Stores Sales of Fertilizer Pt Sepuluh Sempurna Blimbing Jombang. The purpose of this study is to determine the application of sales that focus on product quality and price perception can have an impact on increasing customer satisfaction. The sample in this study were 43 consumers of urea fertilizer who bought in Ud. Anugrah in 2020 with a total sampling technique. The research instrument used a questionnaire and analyzed using the SPSS version 24 analysis tool. The results of this study indicate that Ud Anugrah. The gift of being able to provide quality products will result in maximum customer satisfaction. Likewise with the perception of prices given by Ud Anugrah. Grace cannot increase consumer satisfaction. This research will contribute to Ud Anugrah. Grace in making strategies that can be used as a business development, especially the sale of urea fertilizer.

Keywords: Product Quality, Price Perception, Customer Satisfaction.