

***THE EFFECT OF PRICE, PRODUCT QUALITY AND
PROMOTION OF CUSTOMER SATISFACTION ON PRINTING
KANISIUS YOGYAKARTA***

The Faculty of Economics , University Mercu Buana Yogyakarta

15051030.suntoro@gmail.com

SUNTORO

NIM: 15051030

ABSTRACT

This report is in order to see how much influence the price, the quality of products and the promotion of customer satisfaction on printing kanisius yogyakarta. The research is. Survey research the population in this research is individual consumers in the printing press Kanisius yogyakarta. A sample of this research is determined by a purposive sampling 100. as many as people. The trial the questionnaire consisting of a test the validity of using a method of product moment and reliability test using a method of cronbach's alpha.

On this research analysis techniques using a method of descriptive analysis and multiple. linear regression analysis. The result showed that the variable, price the quality of products and ppromosi having significant influence in partial against customer satisfaction on printing Kanisius yogyakarta. This is apparent from the value of significance in the value test $t < 0,05$. Variable the price is not having influence partial significant to customer satisfaction in printing Kanisius yogyakarta. This is shown of the value of significance on the value test $t > 0.05$. Variable price , product quality and promotion simultaneously or together have had a positive impact and significant impact on customer satisfaction. This is shown of the value of significance on the value test $f < 0.05$.

Keywords: the price , the product quality , promotion , customer satisfaction

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PERCETAKAN KANISIUS
YOGYAKARTA**

Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta

15051030.suntoro@gmail.com

SUNTORO

NIM: 15051030

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada percetakan KANISIUS Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen individu pada percetakan KANISIUS Yogyakarta. Sampel penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 100 orang. Uji coba kuesioner terdiri dari uji validitas dengan menggunakan metode *Product Moment* dan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada percetakan KANISIUS Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$. Variabel harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada percetakan KANISIUS Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$. Variabel harga, kualitas produk dan promosi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $F < 0,05$.

Kata kunci: harga, kualitas produk, promosi, kepuasan konsumen