

ABSTRACT

GIORVANO SHENJAYA

1501020285

THE IMPACT OF PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT JAYA ABADI CHANDRA KARTIKA

(Xv+64 pages; 7 figures ;40 tables; 6 appendices)

In this world of extreme competition, companies with a total focus on customer are going to be the winner. Companies must understand the importance of customer satisfaction and then build process around it. A satisfied customer will be a loyal customer.

Price is a very important determination for the marketer, because if the price is so high, the potential buyer will disappear. While, Customer Satisfaction is a feeling of a person determined by the level of the fulfillment or expectations by the product by an evaluation process.

The research methods used are quantitative, descriptive and casual approach through questionnaires to 58 customers, which are obtained by using census sampling. The data are analyzed by descriptive statistics, validity test, reliability test, normality test, correlation coefficient, determination test, linear regression analysis and z-test.

Based on the results of hypothesis testing, it can be concluded that price affects customer satisfaction at PT Jaya Abadi Chandra Kartika. The z_{count} (5.07) is higher than z_{table} (1.96) and H_0 is rejected and H_a is accepted. As a conclusion, price has impact towards customer satisfaction at PT Jaya Abadi Chandra Kartika Medan.

To increase customer satisfaction level at PT Jaya Abadi Chandra Kartika, company must give attention especially on the price.

Keywords : Family Business, Price, Customer Satisfaction.

References :20

ABSTRAK

GIORVANO SHENJAYA

1501020285

DAMPAK HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT JAYA ABADI CHANDRA KARTIKA

(Xv+64 halaman; 7 figur; 40 tabel, 6 apendiks)

Dalam dunia persaingan ekstrem ini, perusahaan dengan fokus total pada pelanggan akan menjadi pemenang. Perusahaan harus memahami pentingnya kepuasan pelanggan dan kemudian membangun proses di sekitarnya. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal.

Harga adalah penentuan yang sangat penting bagi pemasar atau penjual, karena jika harganya begitu tinggi, calon pembeli akan menghilang. Sementara, Kepuasan Pelanggan adalah perasaan seseorang yang ditentukan oleh tingkat pemenuhan atau harapan oleh produk dengan proses evaluasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, deskriptif, dan kasual melalui kuesioner kepada 58 pelanggan, yang diperoleh dengan menggunakan cencus samplig. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, koefisien korelasi, uji determinasi, analisis regresi linier dan uji-z.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa harga mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Jaya Abadi Chandra Kartika. Hasil zhitung sebesar 5,07 lebih tinggi dari ztabel sebesar 1,96 dari Ho ditolak dan Ha diterima. Sebagai kesimpulan, harga memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan di PT Jaya Abadi Chandra Kartika.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan di PT Jaya Abadi Chandra Kartika, perusahaan harus memberi perhatian lebih terhadap harga yang diberikan ke pelanggan.

KATA KUNCI : Perusahaan Keluarga, Harga , Kepuasan Pelanggan.

Referensi : 20