

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TEH GINASTEL DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi pada Konsumen Teh Ginastel Di Wilayah Kecamatan Jebres Kota Surakarta)

Oleh :

Reta Olivia

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Teh Ginastel dengan kualitas pelayanan sebagai moderasi (Studi pada konsumen Teh Ginastel di Wilayah Kecamatan Jebres Kota Surakarta). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi di penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian Teh Ginastel minimal 2 kali pembelian langsung di Outlet Kecamatan Jebres. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik yang digunakan di pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling dan metode pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung di depan Outlet Kecamatan Jebres. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, berganda regresi linier, uji F, uji t, Uji *moderate regression analysis* (MRA), dan uji determinan (R^2). Data dalam penelitian ini adalah diproses menggunakan SPSS Versi 26 for Windows. Berdasarkan uji t diperoleh hasil menunjukkan bahwa variabel Harga (X1), Kualitas Produk (X2), dan Kualitas Pelayanan (Z) secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Konsumen Kepuasan (Y). Nilai ttabel Harga sebesar 4,967, Kualitas Produk sebesar 4,812, dan Kualitas Pelayanan adalah 3,229. Hasil uji moderasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu memoderasi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.