

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN BIAYA & KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GARNIER MICELLAR WATER

Christine Oktaviani Andrelin

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan 3) Apakah biaya & kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada konsumen garnier *micellar water* di Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner berbentuk *google form* tentang kualitas produk, harga, biaya & kemudahan dan kepuasan konsumen kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan : 1) Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, 2) Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan 3) Biaya dan kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada konsumen garnier *micellar water* di Yogyakarta.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Biaya dan Kemudahan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND COST & CONVENIENCE
ON GARNIER MICELLAR WATER CUSTOMER SATISFACTION**

Christine Oktaviani Andrelin

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2019

This study aims to determine whether : 1) Product quality affects customer satisfaction, 2) Price affects customer satisfaction and 3) Cost and convenience affects customer satisfaction on customer of garnier micellar water in Yogyakarta. The sampling technique used in this study was purposive sampling. The data were obtained by distributing a google form questionnaire about product quality, price, cost & convenience and customer satisfaction to 100 respondents. The analysis of data was conducted using multiple regression analysis. The results show that : 1) Product quality positively affects the consumer satisfaction, 2) Price positively affects the consumer satisfaction and 3) Cost and convenience positively affects the consumer satisfaction on consumers of micellar water garnier in Yogyakarta.

Keywords: Product Quality, Price, Cost and Convenience, Customer Satisfaction.