

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Mutu Produk, Harga Dan Pelayanan Prima Di PT. Karya Utama Steel: (1).Mengetahui pengaruh Mutu Produk terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kaya Utama Steel. (2) Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kaya Utama Steel. (3) Mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di PT. Karya Utama Steel. (4) Bagaimana menciptakan kepuasan pelanggan melalui mutu produk, harga dan pelayanan prima di PT. Karya Utama Steel. Sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin yang mana telah di hitung yaitu 70 Responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Setelah dilakukan uji hipotesis yang diajukan maka diperoleh hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai t statistik yang dihasilkan dari pengaruh Mutu Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 3,244 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari *significant alpha* 5% atau 0,05. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Lokasi (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hasil dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai t statistik yang dihasilkan dari pengaruh Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar -2,198 dengan nilai signifikansi sebesar 0,031. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari *significant alpha* 5% atau 0,05. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai t statistik yang dihasilkan dari Pelayanan Prima (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 9,679 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari *significant alpha* 5% atau 0,05. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Pelayanan Prima (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil analisis Pengujian pengaruh secara simultan menghasilkan nilai F hitung sebesar 77.791 dengan probabilitas sebesar 0,000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas < *level of significance* ($\alpha=5\%$ atau 0,05). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Mutu Produk (X1), Harga (X2), dan Pelayanan Prima (X3) secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kata Kunci: Mutu Produk, Harga, Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to knowing how to create customer satisfaction through product quality, price and excellent service in PT. Karya Utama Steel: (1). Knowing the effect of Product Quality on Customer Satisfaction in PT. Karya Utama Steel. (2) Knowing the effect of Price on Customer Satisfaction in PT. Karya Utama Steel. (3) Knowing the influence of excellent service on customer satisfaction in PT. Karya Utama Steel. (4) How to create customer satisfaction through product quality, price and excellent service at PT. Karya Utama Steel. The sample in this study used the Slovin formula which has been calculated, namely 70 respondents. The sampling technique used non probability sampling using purposive sampling. The data analysis in this study used multiple regression analysis. After testing the proposed hypothesis, the results of this study show that the t statistical value resulting from the effect of Product Quality (X1) to Customer Satisfaction (Y) is 3,244 with a significance value of 0.002. The significance value is smaller than the significant alpha 5% or 0.05. This means that there is a significant effect of Price (X2) to Customer Satisfaction (Y). The results of this study show that the t statistical value resulting from the effect of Price (X2) to Customer Satisfaction (Y) is -2,198 with a significance value of 0.031. The significance value is bigger than the significant alpha 5% or 0.05. This means that there is a significant influence of Price (X2) on customer satisfaction (Y). The results of this study show that the t statistical value resulting from the effect of Excellent Service (X3) to Customer Satisfaction (Y) is 9,679 with a significance value of 0.000. The significance value is smaller than the significant alpha 5% or 0.05. This means that there is a significant effect of Excellent Service (X3) to Customer Satisfaction (Y) The results of the analysis of the simultaneous influence test resulted in the calculated F value of 114,001 with a probability of 0.000. The test results show the probability <level of significance ($\alpha= 5\%$ or 0.05). This means that there is a significant influence of Product Quality (X1), Price (X2), and Prima Service (X3) simultaneously or jointly on Customer Satisfaction (Y).

Keywords: Product Quality, Price, Excellent Service and Customer Satisfaction.