

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui kontribusi kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian serta untuk menganalisa dan mengetahui kontribusi kualitas produk, harga dan keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 responden, dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sampel sebanyak 134 responden yang menjadi objek penelitian, menggunakan path analysis sebagai analisis data dengan menggunakan bantuan software computer SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Harga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Keputusan Pembelian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya dengan hasil pengaruh langsung lebih baik dari pada pengaruh tidak langsung. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya dengan hasil pengaruh langsung lebih baik dari pada pengaruh tidak langsung.

***Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian***

## **ABSTRACT**

*The research under the title Influence of Product Quality, Price Against Purchase Decision and Its Impact on Customer Satisfaction at PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Aims to analyze and know the contribution of product quality and price to purchase decision and to analyze and know contribution of product quality, price and purchase decision to customer satisfaction.*

*In this study using quantitative method, the number of population in this study were as many as 200 respondents, using the slovin formula obtained by the sample of 134 respondents who became the object of research, using the path analysis as data analysis with SPSS computer software.*

*The results showed that Product Quality significantly influence Customer Satisfaction at PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Price significant effect on Customer Satisfaction at PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Product Quality significantly influences Purchasing Decision at PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Price has a significant effect on Purchasing Decision at PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Purchase Decision has a significant effect on Customer Satisfaction at PT. Hikmah Sejahtera Surabaya. Product Quality significantly influence Customer Satisfaction through Purchasing Decision at PT. Wisdom Prosperous Surabaya with the result of direct influence is better than indirect influence. Price has a significant effect on Customer Satisfaction through Purchasing Decision at PT. Wisdom Prosperous Surabaya with the result of direct influence is better than indirect influence.*

**Keywords: Product Quality, Price, Customer Satisfaction, Purchase Decision**