ABSTRAK

Simon Erikson, **"Pengaruh Kualitas Produk dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen"** (Survey Pada Toko Boneka Angkasa Cijerah), dibawah bimbingan Ibu Trustorini Handayani SE.,M.Si.

Latar belakang penelitian ini adalah menurunnya kepuasan konsumen karena faktor kualitas produk dan penetapan harga yang kurang baik pada Toko Boneka Angkasa. Beberapa penyebabnya yaitu karena adanya jahitan yang kurang rapih pada boneka yang dijual, adanya boneka yang dalam segi warna kurang menarik dan harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan. Hal ini menyebabkan menurunnya kepuasan konsumen yang berampak pada profit toko boneka angkasa. Variabel yang diteliti terdiri dari variabel bebas yaitu pengaruh kualitas produk dan penetapan harga dan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen toko boneka angkasa. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif, menggunakan metode *survey explanatory*, dengan sampel sebanyak 38 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dan koefisien korelasi *rank spearman.*

Hasil penelitian yang diperoleh memberikan kesimpulan bahwa kualitas produk dan penetapan harga berada pada kategori sedang dan gambaran kepuasan konsumen juga berada pada kategori sedang. Hasil penghitungan korelasi pada kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menunjukkan hubungan yang cukup antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Korelasi pada penetapan harga terhadap kepuasan konsumen menunjukkan hubungan yang cukup antara penetapan harga dengan kepuasan konsumen .

Kata Kunci : Kualitas Produk , Penetapan Harga dan Kepuasan Konsumen