

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah terjadinya ketidak maksimalan Kepuasan Pelanggan di Toko Velg Anugrah Jaya Mandiri. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap produk Velg Enkei melalui Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi dan Keputusan Pembelian di Toko Anugrah Jaya Mandiri. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Toko Velg Anugrah Jaya Mandiri yang membeli produk Velg Enkei sebanyak 80 orang. Penelitian ini menggunakan 80 orang konsumen yang membeli produk Enkei sebagai sampel dengan *Purposive Random Sampling*. Data rasio penelitian didapat dari penyebaran kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan *Software SPSS 22*. Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi dan Keputusan Pembelian berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Promosi

ABSTRACT

The problem in this research is the inefficiency of Customer Satisfaction at Toko Velg Anugrah Jaya Mandiri. The purpose of this research is to analyze and to know the effect of Consumer Satisfaction on Enkei Velg products through Product Quality, Price Perception, Promotion and Purchase Decision in Toko Velg Anugrah Jaya Mandiri. The population of this study is all customers in Velg Anugrah Jaya Mandiri Store who bought 80 Enkei Velg Products. This study used 80 consumers who purchased the Enkei product as a sample with Purposive Random Sampling. Research ratios were obtained from questionnaires and interviews. Data analysis using SPSS 22 Software. The result of this research is Product Quality, Price Perception, Promotion and Purchase Decision have positive effect to Consumer Satisfaction.

Keywords: Consumer Satisfaction, Purchasing Decision, Product Quality, Price Perception and Promotion

