

ABSTRAK

Manajemen pemasaran merupakan seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan HU. Pikiran Rakyat Bandung baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, korelasi ganda dan koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan HU. Pikiran Rakyat Bandung dapat dikatakan cukup baik. Kualitas produk memberikan pengaruh yang besar pada kepuasan pelanggan dibandingkan dengan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan