

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh mutu produk, kesesuaian harga dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan. Penggunaan variabel-variabel tersebut dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada Teh Sosro. Masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kritik yang diterima oleh Teh Sosro melebihi target yang ditoleransi sebanyak 10 kritik untuk setiap bulannya (Kotler, 2000), sementara fenomena yang sebenarnya Teh sosro menerima 19 kritik dan 13 saran (Manajemen Teh Sosro, 2011). Hal ini perlu diperhatikan mengingat, pelanggan merasakan produk yang diberikan Teh Sosro yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan Teh Sosro, sejumlah 97 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan persamaan kuadrat terkecil dan uji hipotesis menggunakan t-statistik untuk menguji koefisien regresi parsial serta f-statistik untuk menguji keberartian pengaruh secara bersama-sama dengan *level of significance* 5%. Selain itu juga dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji dan heteroskedastisitas

Hasil analisis menunjukkan bahwa mutu produk, kesesuaian harga dan variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Teh Sosro, manajemen perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor seperti mutu produk, kesesuaian harga dan variasi produk, karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan pelanggan. Variasi produk merupakan variabel yang paling dominan, sehingga manajemen Teh Sosro perlu mempertahankan dan meningkatkan variasi produk melalui kebijakan perusahaan yang menarik seperti adanya potongan harga, hal ini guna merangsang minat beli dan wujud penghargaan manajemen kepada calon pembeli.

Kata Kunci : mutu produk, kesesuaian harga, variasi produk, dan kepuasan pelanggan