

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRICE, INCOME AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH PURCHASING DECISIONS AS AN INTERVENING VARIABLE (Census of Non-Subsidized Phonska NPK Fertilizer in Combined Farmer Groups in 5 Districts of Tasikmalaya Regency)

By:

**Sansan Fardan Hamdani
228334071**

Guidance I: H. Ade Komaludin

Guidance II: H. Asep Yusup Hanapia

This research aims to examine the direct and indirect influence of price, income and product quality on purchasing decisions as an intervening variable. Empirical studies were conducted on Farmer Group Associations in 5 Tasikmalaya Districts. Sampling was carried out using a census technique with a total sample of 367 samples from the Combined Farmer Groups in 5 Tasikmalaya Districts. The instrument of this research is a statement questionnaire with a Likert scale. The data analysis technique uses Structural Equation Modeling with the Smart PLS application. The research results show 1) Price, product quality and customer satisfaction are in the poor criteria, while purchasing decisions are in the bad criteria. The average income was 1,865,650 rupiah, of all respondents the majority fell into the medium criteria. 2) Price, income and product quality have no influence on purchasing decisions. 3) price, income and product quality have a significant effect on customer satisfaction. 4) Purchasing decisions have no effect on customer satisfaction. 5) Price, income and product quality do not have a significant effect on customer satisfaction through purchasing decisions.

Keywords: Price, Income, Product Quality, Purchasing Decisions, Customer Satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, PENDAPATAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Sensus Pupuk NPK Phonska Non Subsidi Pada Gabungan Kelompok Tani di 5 Kecamatan Kabupaten Tasikmalaya)

Oleh:

Sansan Fardan Hamdani
228334071

Pembimbing I: H. Ade Komaludin
Pembimbing II: H. Asep Yusup Hanapia

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung harga, pendapatan dan kualitas produk dengan keputusan pembelian sebagai variabel intervening. Studi empiris dilakukan pada Gabungan Kelompok Tani di 5 Kecamatan Tasikmalaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sensus dengan jumlah sampel sebanyak 367 sampel yang merupakan Gabungan Kelompok Tani di 5 Kecamatan Tasikmalaya. Instrumen penelitian ini adalah kuisioner pernyataan dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* dengan aplikasi Smart PLS. Hasil penelitian menunjukkan 1) Harga, kualitas produk dan kepuasan pelanggan ada dalam kriteria kurang baik, sedangkan keputusan pembelian ada dalam kriteria tidak baik. Rata-rata pendapatan sebesar Rp. 1.865.650, dari seluruh responden yang terbanyak masuk dalam kriteria sedang. 2) Harga, pendapatan, dan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. 3) harga, pendapatan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 4) Keputusan pembelian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 5) Harga, pendapatan, dan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian.

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