

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT, PRICE, PERSONAL SELLING, FACILITIES AND PLACE ON CUSTOMER SATISFACTION

*(Survey of Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang
and Griya Bagja Mandiri)*

By

HERMAWAN SUTRISNO

178334002

Guided by:

Supervisor I : H. Ade Komaludin

Supervisor II : Dedi Rudiana

The objective of this study were (1) to find out and analyze the effect of the product on customer satisfaction in Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang and Griya Bagja Mandiri (2) to determine and analyze the price on customer satisfaction in the Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang and Griya Bagja Mandiri (3) to find out and analyze personal selling to customer satisfaction in Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang and Griya Bagja Mandiri (4) to find out and analyze infrastructure facilities for customer satisfaction in Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang and Griya Bagja Mandiri (5) to find out and analyze the place of customer satisfaction in Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang and Griya Bagja Mandiri.

The research method used was a survey method and multiple regression analysis tools. The results showed that there was a significant influence on product, price, personal selling, infrastructure and place on customer satisfaction at Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang and Griya Bagja Mandiri. Therefore, it must be able to maintain product quality, price decision-making policies, improve personal selling capabilities, provide good infrastructure and strategic housing locations in order to provide customer satisfaction.

Keywords: product, price, personal selling, infrastructure, place, customer satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH *PRODUCT*, *PRICE*, *PERSONAL SELLING*, *FACILITIES* DAN *PLACE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Survey Pada Perumahan Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang dan Griya Bagja Mandiri)

Oleh
HERMAWAN SUTRISNO
178334002

Pembimbing :

Pembimbing I : H. Ade Komaludin

Pembimbing II : Dedi Rudiana

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *product* terhadap kepuasan pelanggan pada perumahan Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang dan Griya Bagja Mandiri (2) untuk mengetahui dan menganalisis *price* terhadap kepuasan pelanggan pada perumahan Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang dan Griya Bagja Mandiri (3) untuk mengetahui dan menganalisis *personal selling* terhadap kepuasan pelanggan pada perumahan Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang dan Griya Bagja Mandiri (4) untuk mengetahui dan menganalisis sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan pada perumahan Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang dan Griya Bagja Mandiri (5) untuk mengetahui dan menganalisis *place* terhadap kepuasan pelanggan pada perumahan Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang dan Griya Bagja Mandiri.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey serta menggunakan alat analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *product*, *price*, *personal selling*, sarana prasarana dan *place* terhadap kepuasan pelanggan pada Perumahan Melati Mas 2 Residence, Mutiara Citra Indihiang dan Griya Bagja Mandiri. Maka dari itu harus dapat mempertahankan kualitas *product*, kebijakan pengambilan keputusan *price*, meningkatkan kemampuan *personal selling*, menyediakan sarana prasarana yang baik dan lokasi (*place*) perumahan yang strategis agar dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *product*, *price*, *personal selling*, *facilities*, *place*, kepuasan pelanggan