

ABSTRAK

Pengaruh Rencana Pemasaran (*Marketing Plan*) dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus UMKM Pukis Bikang Golden Kediri)

(Rizky Ainnun Permana)
(riskipermana382@gmail.com)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing : Dr. Sasi Utami, MM
Dr. Budi Rahayu, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengaruh *marketing plan* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pembeli di Pukis Bikang Golden Kediri secara parsial dan simultan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Alat uji yang digunakan adalah uji instrumen penelitian, instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket dan analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial, *Marketing Plan* (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada pembeli di Pukis Bikang Golden Kediri. *Marketing Plan* dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pembeli di Pukis Bikang Golden Kediri secara simultan.

Kata kunci: *Marketing Plan*, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Influence of Marketing Plan and Product Quality on Customer Satisfaction (Case Study of Pukis Bikang Golden Kediri MSMEs)

(Rizky Ainnun Permana)

(riskipermana382@gmail.com)

Faculty of Economics and Business, Kadiri University

Supervisor : Dr. Sasi Utami, MM
Dr. Budi Rahayu, MM

This study aims to determine the influence of marketing plan and product quality on customer satisfaction in buyers at Pukis Bikang Golden Kediri partially and simultaneously. This type of research uses a quantitative approach. This study used a sample of 96 respondents. Sampling was done using the non-probability sampling method with the purposive sampling technique. The test tool used is a research instrument test, the instrument in this study uses a questionnaire or questionnaire and the analysis used is multiple linear regression. From the results of this test, it can be concluded that partially, Marketing Plan (X1) and Product Quality (X2) have a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y) in buyers at Pukis Bikang Golden Kediri. Marketing Plan and Product Quality have a positive and significant effect on Customer Satisfaction in buyers at Pukis Bikang Golden Kediri simultaneously.

Keyword: Marketing Plan, Product Quality and Customer Satisfaction