

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SERTA KEPUASAN PELANGGAN BERAS SPHP PADA PERUM BULOG KANTOR WILAYAH LAMPUNG

Oleh

HARMEIN INDRA POHAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian serta dampaknya pada kepuasan konsumen terhadap produk beras Stabilitas Pasokan dan Harga Pangan (SPHP) yang diproduksi oleh Perum BULOG. Beras SPHP merupakan salah satu program pemerintah dalam menjaga kestabilan harga dan pasokan beras di masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 360 responden yang merupakan konsumen beras SPHP di wilayah Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian serta keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi konsumen terhadap kualitas produk, keterjangkauan harga, dan mutu pelayanan yang diberikan, maka semakin kuat dorongan untuk melakukan pembelian yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap beras SPHP BULOG. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam penguatan strategi pemasaran BULOG, terutama dalam meningkatkan persepsi kualitas, efisiensi harga, serta layanan distribusi kepada konsumen. Dengan demikian, peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat memperkuat loyalitas dan niat beli ulang terhadap produk SPHP di tengah masyarakat. Implikasi dari penelitian ini mendorong BULOG untuk terus menjaga kualitas produk, menetapkan harga yang kompetitif, serta meningkatkan aksesibilitas dan layanan distribusi guna memperkuat kepuasan dan kepercayaan konsumen secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISIONS AND CUSTOMER SATISFACTION WITH SPHP RICE AT PERUM BULOG REGIONAL OFFICE OF LAMPUNG

By

HARMEIN INDRA POHAN

This study aims to analyze the influence of product quality, price, and service quality on purchase decisions and their impact on consumer satisfaction with the Stabilization of Food Supply and Price (SPHP) rice produced by Perum BULOG. SPHP rice is one of the government programs intended to stabilize rice prices and ensure availability in the community. The research method employed is a quantitative approach using simple linear regression analysis. Data were collected through questionnaires distributed to 360 respondents who are consumers of SPHP rice in the Lampung area. The results of the study show that product quality, price, and service quality have a positive and significant influence on purchase decisions, and purchase decisions in turn positively and significantly affect consumer satisfaction. These findings indicate that the higher the consumer's perception of product quality, price affordability, and service quality, the stronger the motivation to make a purchase, which ultimately enhances consumer satisfaction with BULOG's SPHP rice. This research contributes to strengthening BULOG's marketing strategy, particularly in improving perceived quality, competitive pricing, and distribution services to consumers. Therefore, improvements in these aspects are expected to increase consumer loyalty and repurchase intentions for SPHP products in the community. The implication of this research encourages BULOG to consistently maintain product quality, set competitive prices, and enhance accessibility and distribution services to sustainably strengthen consumer satisfaction and trust.

Keywords: *product quality, price, service quality, purchase decision, consumer satisfaction*