

## ABSTRAK

**SYLVIA ANGGRAINY, NIM 7153210037, Pengaruh Durability dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Konsumen Tanaman Hias UD. Indah Nursery Medan. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, Tahun 2020. Dengan variabel *Durability* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Konsumen.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Durability dan Responsiveness terhadap kepuasan konsumen tanaman hias secara simultan dan parsial pada UD. Indah Nursery Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli tanaman hias. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purpose sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan mengumpulkan kembali. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Sebelum data diregresikan maka terlebih dahulu di uji keterkaitannya dengan variabel independen datanya dengan uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Untuk mengetahui kontribusi faktor *Durability* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Konsumen digunakan rumus koefisien determinan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *Durability* dan *Responsiveness* secara bersama - sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari kedua variabel ini yang paling berpengaruh yaitu variabel *Responsiveness*.

Kata Kunci : Durability, Responsiveness, Kepuasan Konsumen.



## ABSTRACT

**SYLVIA ANGGRAINY, NIM 7153210037, Effect of Durability and Responsiveness on Consumer Satisfaction of Ornamental Plants UD. Indah Nursery Medan. Thesis of Management Department, Faculty of Economics, Medan State University. 2020. with the variable Durability and Responsiveness Against Consumer Satisfaction.**

This study aims to determine how the influence of Durability and Responsiveness on ornamental plant consumer satisfaction simultaneously and partially on UD. Indah Nursery Medan. The population in this study were all consumers who bought ornamental plants. The sampling technique uses purpose sampling with a total sample of 60 respondents.

Data collection techniques in this study were through questionnaires by distributing questionnaires to respondents and collecting them again. The data analysis technique used is multiple linear regression. Before the data is regressed, it is tested first in relation to the independent variables of the data with normality, multicollinearity and heteroscedasticity tests. To determine the contribution of the Durability and Responsiveness factor to Consumer Satisfaction, the formula of determinant coefficient is used.

Based on the results of the study note that Durability and Responsiveness together - the effect on consumer satisfaction. Of these two variables, the most influential is the Responsiveness variable

Keywords: Durability, Responsiveness, Consumer Satisfaction.

