

ABSTRAK

Yan Arby Sutisna (1158020335) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.”

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Masalah kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam sebuah perusahaan sangatlah penting, dimana kedua faktor ini pasti dirasakan oleh konsumen yang datang. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen, baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Kopi Malabar Indonesia, Pangalengan, Kab.Bandung, Jawa Barat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampel Jenuh. Sampel jenuh yaitu teknik atau metode pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Sampel yang diambil yaitu berjumlah 50 orang, dengan mengambil dari jumlah kemungkinan terbesar perbulannya, dan responden yang dipilih secara acak. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen, dan variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif, dan analisis regresi berganda. Pengujian hipotesis meliputi uji t, uji f, dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen terbukti melalui pengujian parsial (uji t) yang menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar $3,560 > 1,677$ dan $4,591 > 1,677$, dengan nilai signifikan 0,001 dan 0,000. Kemudian, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen melalui pengujian secara simultan yang menghasilkan F_{hitung} $28,456 > 4,04$ yang merupakan F_{tabel} . Berdasarkan koefisien determinasi didapatkan nilai r square (R^2) 0,548. Hal ini menunjukan bahwa Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk sebesar 54,8% sedangkan 45,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG