

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. EIGERINDO MULTI PRODUCT INDUSTRI

ABSTRAK

Dewasa ini kepuasan konsumen telah menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan seberapa besar organisasi. Badan usaha dapat mengetahui kepuasan dari pada konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada badan usaha tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan konsumen. Selain kualitas produk, kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Eigerindo Multi Product Industri. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 74 pelanggan di PT. Eigerindo Multi Product Industri dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Eigerindo Multi Product Industry. Dimana koefisien determinasi sebesar 0.669 menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh simultan sebesar 66.9% terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 33.1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION IN PT. EIGERINDO MULTI PRODUCT
INDUSTRI***

ABSTRACT

Today consumer satisfaction has become an integral part of the mission and goals of most organizations. Business entities can know the satisfaction of the consumers through feedback provided by consumers to the business entity so that it can be an input for the purposes of development and implementation and increase customer satisfaction. In addition to product quality, service quality is one of the factors that determine consumer satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of product quality and service quality to customer satisfaction in PT. Eigerindo Multi Product Industries. This research method using quantitative approach with multiple regression analysis. The instruments of data collection using questionnaires. The samples taken in this research are 74 customers in PT. Eigerindo Multi Product Industries by using purposive sampling. The result of the research shows that product quality and service quality give positive influence partially and simultaneously to customer satisfaction. Where, Product Quality and Service Quality significantly influence Customer Satisfaction at PT. Eigerindo Multi Product Industry. Where the coefficient of determination of 0.669 indicates that Product Quality and Service Quality gives simultaneous influence of 66.9% on Customer Satisfaction, while the remaining 33.1% is influenced by other factors not observed in this study.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction