

ABSTRAK

Muhammad Shakti Fernandito, NPM : 15510097, Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan, 2019.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat diinginkan setiap konsumen atas pemakaian atau pembelian suatu produk. Memberikan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara pemenuhan segala harapannya atas produk perusahaan. Selain itu perlakuan dari setiap karyawan perusahaan dalam melayani konsumen juga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Untuk itu setiap perusahaan berusaha agar setiap karyawannya melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat dalam melayani konsumen. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan?. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan.

Penelitian ini menggunakan analisis uji regresi linear berganda, uji determinasi dan uji t, dengan bantuan alat uji SPSS versi 22.00. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,437 > 2,67469$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan variabel kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan. Selain itu pengujian secara parsial menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,218 > 2,67469$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan variabel kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan. Selanjutnya hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} = 46,239$, dengan nilai $F_{tabel} 3,18$ maka $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $46,239 > 3,18$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa variabel kualitas produk (X_1) dan pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : MUHAMMAD SHAKTI FERNANDITO

Tempat / tinggal lahir : Medan, 23 September 1996

Alamat : Jl. Satu No. K35 Pulo Brayan Bengkel Baru - Medan

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Laki-laki

Nomor HP / Telp : 0877 8386 4874

Nama OrangTua :

1. Ayah : Mulyadi
2. Ibu : Sumarni

Pendidikan :

1. Tahun 2008 lulus SD Negeri 060863 – Medan
2. Tahun 2011 lulus SMP Negeri 24 – Medan
3. Tahun 2014 lulus SMA Negeri 18 - Medan
4. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharmawangsa Medan hingga saat ini.

Medan, November 2019
Penulis

MUHAMMAD SHAKTI FERNANDITO

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD SHAKTI FERNANDITO
NPM : 15510097
Program Studi : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul
:

Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah usulan penelitian skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Medan, Desember 2019

Yang membuat pernyataan,

Materai
Rp.6.000

MUHAMMAD SHAKTI FERNANDITO