

ABSTRAKSI

SHERLY TRI ANDINI, 1916120072

PENGARUH PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ESDA PADA MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA TANGERANG

Skripsi : Program Studi Manajemen 2023

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

(xiii + 120 + Lampiran)

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen ESDA Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Tangerang. Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Di dalam suatu perusahaan atau organisasi pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan bagi perusahaan. Kualitas produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumen yang menggunakan suatu produk ataupun jasa.

Berdasarkan hasil dari uji parsial dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X_1) terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) dengan nilai $t = 0,307$ % atau sama dengan 30,7%. Variabel kualitas produk (X_2) terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) dengan nilai $t = 0,441$ atau sama dengan 44,1%. Setelah dilakukan melalui Uji simultan dapat diketahui nilai pengaruh pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) bahwa nilai F hitung jauh lebih besar dari F tabel = $39,907 > 3,09$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) memiliki pengaruh sangat signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Daftar Pustaka 10 (2012-2018)