The Importan Product Quality For Satisfaction and Loyality

Natali Sihombing
natahombing@yahoo.com

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan PT Galih Cipta Wisesa serta seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Galih Cipta Wisesa. Akeh perusahaan anyar sing nawakake macem-macem produk sing padha kanthi rega sing luwih murah nggawe kompetisi sing kuat kanggo nambah dodolan. Mula, ningkatake kualitas produk minangka perkara sing kudu ditindakake supaya bisa narik konsumen potensial lan nambah jumlah tuku. Adhedhasar jinis dhata kang diolehake panulis sajrone panliten iki, panulis nggunakake metode kuantitatif nggunakake metode panliten deskriptif kanggo ngandharake asile panliten kang ditindakake. Ing panliten iki panulis nggunakake kuesioner minangka piranti kanggo nglumpukake dhata. Banjur data kang diolehake dianalisis nggunakake uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier sederhana, uji t (parsial) lan uji determinan kanthi bantuan SPSS versi 25. Saka asil analisis kang ditindakake dening panliti. bisa didudut yen ana pengaruh kualitas produk marang kepuasan konsumen ing PT Galih Cipta Wisesa, tegese H0 ditolak lan H1 ditampa. Metodhe panliten kang digunakake yaiku metode kuantitatif, lan ana sesambungan positif antarane kualitas layanan lan kepuasan pelanggan, kanthi nilai regresi 0,687. Koefisien korelasi (r) 0,583 nuduhake yen ana hubungan sing cukup kuat antarane kualitas layanan lan kepuasan pelanggan, nilai sing ditemtokake (Kd) yaiku 0,340. Uji hipotesis nggunakake uji t aritmatika saengga diolehi t hitung > t tabel (7,112). > 1.660), sing bisa diarani signifikan.
Tembung kunci: Kualitas, Loyalitas, Produk, Kepuasan.

REFERENCE

Andri Rizko Yulianto, Herudini Subariyanti, Ananto Krisna Wardhana. 2020. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” Angewandte Chemie International Edition, 6(1, 951–952. 22.

Astuti, Feridina Widi, Selamet Riadi, and Muhammad Kholil. 2015. “Analisis Kepuasan Pelanggan Di X Dengan Metode Service Quality.” Jurnal Integrasi Sistem Informasi 2 ((Jakart: 28–37.

Diyanthini, Ni Putu Dharma, and Ni Ketut Seminari. 2015. “Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Lpd Desa Pakraman Panjer.” Jurnal Ekonomi Bisnis: 1–19.

Harras, H., Sugiarti, E., & Wahyudi, W. (2020). Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Mahasiswa.

Wahyu, W., & Salam, R. (2020). KOMITMEN ORGANISASI (Kajian: Manajemen Sumber Daya Manusi.

Hadiwidjaja, Reymond Setiabudi, and Diah Dharmayanti. 2014. “Analisa Hubungan Experiential Marketing, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee Di Surabaya Town Square.” Jurnal Manajemen Pemasaran 2(: 1–11.

Imron, Imron. 2019. “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang.” n Journal on Software Engineering (IJSE) 5(: 19–28.

KARTOLO, Rachmat; SUGIYANTO, Sugiyanto. Effect profitabilitas dan pajak terhadap keputusan pendanaan Dengan growth sebagai variabel moderating. 2019.

Sugiyanto, and Ugeng Budi Haryoko. 2020. Yayasan Pendidikan dan Sosial Maju (YPSIM) Manajemen Pemasaran.