

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MOTOR MATIC YAMAHA FAZZIO

Willi Arda Bastiyan, Suryadi, S.E., M.M². Nani Septiana, S.E., M.M²
NPM. 19610173

ABSTRAK

Willi Arda Bastiyan Npm. 19610173 Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Motor Matic Yamaha Fazzio ".Pembimbing (1)H.Suryadi, S.E, M.M (2) Nani Septiana, S.E., M.M.

Perkembangan industri otomotif di Indonesia sangat cepat dan cenderung meningkat tiap tahunnya, seiring dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat akan sarana transportasi yang memadai. Terbukti dengan semakin ramainya jalanan kota dan lalu lintas yang semakin padat oleh kendaraan bermotor. Serta diikuti dengan lahir dan tumbuhnya perusahaan-perusahaan baru yang senantiasa berupaya semaksimal mungkin untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasar yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen? 2) untuk mengetahui Apakah terdapat Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen?_3) Untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen? Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen pada dealer istana motor honda Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 89 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen. 2) terdapat pengaruh positif Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen. 3) terdapat pengaruh positif kualitas produk dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas produk, Kualitas pelayanan dan Kepuasan konsumen