

## **ABSTRAK**

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT HASURA MITRA GEMILANG *PLANT* CIKARANG**

Oleh:

**Tri Wahyudi Nugroho**

**NIM : 1718037**

**Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif**

Penelitian ini ditujukan untuk dapat mengetahui hasil (1) Pengaruh kualitas produk secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Hasura Mitra Gemilang *Plant* Cikarang. (2) Pengaruh pelayanan secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Hasura Mitra Gemilang *Plant* Cikarang. (3) Pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Hasura Mitra Gemilang *Plant* Cikarang. Jenis data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal dan referensi kepustakaan lainnya. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 47 responden yang merupakan pelanggan PT Hasura Mitra Gemilang *Plant* Cikarang. Data yang digunakan telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi berganda didapatkan hasil  $Y = 0,495 + 0,217X_1 + 0,165X_2$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,217. (2) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,165. (3) Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan sebesar  $0,217 + 0,165$ . Koefisien determinasi antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Hasura Mitra Gemilang *Plant* Cikarang sebesar 46,9%.

**Kata Kunci** : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan