

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT GANDING TOOLSINDO

Oleh

Hilmi Apriliani

NIM : 1721050

(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

PT Ganding Toolsindo, sebagai perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang pembuatan *spare part* kendaraan dan komponen lainnya, dihadapkan permasalahan terkait produk tidak sesuai standar (produk NG) dan pencapaian *delivery performance* menjadi indikator penting yang perlu diteliti. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan, untuk kualitas produk dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Populasi penelitian mencakup pelanggan PT Ganding yang berjumlah 33 pelanggan perusahaan, dengan Teknik sampel jenuh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan secara bersama-sama pada PT Ganding Toolsindo.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan, Regresi Linear berganda.