

# **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Triguna Karya Nusantara”**

Fazillah Erin PuspitaSari (1717083)

## **ABSTRAK**

PT.Triguna Karya Nusantara adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang Alat Berat *Material Handling, Power Generation, Industrial Equipment* dan Alat Berat *Heavy Equipment*. Namun hanya berfokus pada penjualan unit forklift, *power generation* dan *Industrial Equipment* serta pelayanan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mengetahui faktor-faktor terhadap kepuasan pelanggan pada PT Triguna Karya Nusantara. Pada penelitian ini penulis menggunakan variabel independen Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y). Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner dengan non probability teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu namun sudah diketahui sebelumnya untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Triguna Karya Nusantara dengan koefisien determinasi didapatkan sebesar 80,6%.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Regresi Berganda.**