

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Emosional Pelanggan pada
PT Sejahtera Buana Trada**

Surya Bernadetta Simanjuntak (1717064)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan emosional pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sejahtera Buana Trada. Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan emosional pelanggan (X3) sedangkan untuk variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). Populasi yang diambil adalah pelanggan yang membeli kendaraan Suzuki XL7 di PT Sejahtera Buana Trada pada tahun 2020 sebanyak 183 orang. Sampel yang diambil dari populasi tersebut sebanyak 70 responden dengan metode probability sampling dan teknik penentuan sampel adalah simple random sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, koefisien determinasi, uji T dan uji F. Adapun aplikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 23.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan