

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SUSU KEDELAI UD PAK SUROTO

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan susu kedelai UD Pak Suroto. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penentuan sampel menggunakan rumus slovin yang berjumlah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, Uji Heteroskedastisitas, uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R^2). Metode yang digunakan adalah metode regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} yaitu $5.356 > 1.660$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0,05$. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.226 yang menunjukkan bahwa kualitas produk dapat menerangkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 22.6%, sisanya sebesar 74.4% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

ANALYSIS OF INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION SOYBEAN MILK UD PAK SUROTO

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of product quality on customer satisfaction of UD Pak Suroto's soy milk. This type of research is descriptive with a quantitative approach. The method of determining the sample using the slovin formula totaling 100 people. The data analysis technique used is validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, partial test (t test) and coefficient of determination test (R²). The method used is a simple linear regression method. The results showed that product quality partially had a positive effect on customer satisfaction where the tcount value was greater than the ttable value, namely $5.356 > 1.660$ with a significance level of $0.000 < 0.05$. The result of the determination coefficient test (R²) is 0.226 which indicates that product quality can explain the customer satisfaction variable by 22.6%, the remaining 74.4% is explained by other variables not proposed in this study.

Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction

