

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA
MOTOR HONDA *ALL NEW*
SCOOPY**

Oleh

I Gede Agus Kurniawan Maranata, NIM: 2017041237

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bermaksud untuk melakukan analisis terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini yakni penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang sudah membeli sepeda Honda Motor *All New Scoopy* di PT Astra Motor Karangasem sebanyak 2.923 orang. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini memakai *probability sampling methods*, dengan demikian jumlah sampel digunakan pada penelitian ini sejumlah 97 responden. Instrumen yang dipakai dalam pengumpulan data yaitu kuesioner. Pengolahan data pada penelitian ini memakai bantuan program *Statistical Package for The Sosial Science (SPSS)* versi 25. Teknik analisis data yang dipakai yaitu analisis regresi linear berganda dengan uji hipotesis secara simultan (uji F) dan parsial (uji *t*). Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa: (1) kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sepeda Honda Motor *All New Scoopy* dengan secara simultan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sepeda Honda Motor *All New Scoopy*, dan (3) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sepeda Honda Motor *All New Scoopy*.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas produk, kualitas pelayanan.

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION HONDA
MOTORCYCLES ALL NEW SCOOPY***

By

I Gede Agus Kurniawan Maranata, NIM 2017041237

Management Study

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality and product quality on customer satisfaction. This type of research is quantitative research. The population in this research is all consumers who have purchased the Honda Motor All New Scoopy bicycle at PT Astra Motor Karangasem, totaling 2,923 people. The sampling method in this study used probability sampling methods, so the number of samples used in this study was 97 respondents. The instrument used in data collection was a questionnaire. Data processing in this research uses the help of the Statistical Package for The Social Science (SPSS) version 25 program. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with simultaneous (F test) and partial (t test) hypothesis testing. The results of this research show that: (1) service quality and product quality have a significant effect on customer satisfaction for Honda Motor All New Scoopy bicycles simultaneously, (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction for Honda Motor All New Scoopy bicycles, and (3) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction for the Honda Motor All New Scoopy bicycle.

Keywords; customer satisfaction, product quality, service quality

UNDIKSHA