

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT LISA CONCRETE
INDONESIA DI KECAMATAN KUBU**

Oleh

I Komang Sumandika Adhy Pranata, NIM 2017011075

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

ABSTRAK

Dalam melakukan kegiatan penelitian ini telah adanya tujuan dari pihak peneliti ialah melakukan proses pengujian: (1) pengaruh yang diberikan oleh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu, (2) pengaruh yang diberikan oleh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia Di Kecamatan Kubu, dan (3) pengaruh yang diberikan oleh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia Di Kecamatan Kubu. Kegiatan ini memakai jenis penelitian kuantitatif. Populasi yang dipakai oleh pihak peneliti adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di PT Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu, sehingga banyaknya jumlah sampel yang mendukung penelitian ini adalah sebanyak 50. Teknik sampel yang dipakai ialah berupa teknik Random Sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji f). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh positif serta signifikan terhadap terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia Di Kecamatan Kubu, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia Di Kecamatan Kubu, (3) Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Lisa Concrete Indonesia Di Kecamatan Kubu.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
CONSUMER SATISFACTION AT PT LISA CONCRETE INDONESIA IN
KUBU DISTRICT***

By

I Komang Sumandika Adhy Pranata, NIM 2017011075

Department of Economics and Accounting

ABSTRACT

In conducting this research activity, the purpose of the researcher is to carry out the testing process: (1) the effect given by Product Quality on Customer Satisfaction at PT Lisa Concrete Indonesia in Kubu District, (2) the effect given by Service Quality on Customer Satisfaction at PT Lisa Concrete Indonesia in Kubu District, and (3) the effect given by Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at PT Lisa Concrete Indonesia in Kubu District. This activity uses a type of quantitative research. The population used by the researcher is consumers who have made purchases at PT Lisa Concrete Indonesia in Kubu District, so the number of samples that support this research is as many as 50. The sample technique used is the Random Sampling technique. The analysis technique used is multiple linear regression analysis with partial (t test) and simultaneous (F test) hypothesis testing. The results of this study indicate that: (1) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Lisa Concrete Indonesia in Kubu District, (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Lisa Concrete Indonesia in Kubu District, (3) product quality and service quality simultaneously affect customer satisfaction at PT Lisa Concrete Indonesia in Kubu District.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction*