

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGANTOYOTA AVANZA Di SINGARAJA

Oleh
I Wayan Widiantera, NIM 1517041162

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Toyota Avanza. Desain penelitian menggunakan kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini adalah pengguna mobil Toyota Avanza tipe 1.3 G M/T di Singaraja yang mengetahui seluk beluk Daihatsu Xenia tipe 1.3 R M/T serta berusia lebih dari dua puluh tahun dan telah menggunakannya selama lebih dari satu tahun, yang berjumlah 100 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari 14 pernyataan yang kemudian diubah menjadi data interval dan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda. Dari analisis yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toyota Avanza.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk

This study aims to examine the effect of (1) product quality on customer satisfaction, (2) service quality on customer satisfaction, and (3) product quality and service quality on Toyota Avanza customer satisfaction. The research design uses causal quantitative. The subjects of this study were users of the Toyota Avanza type 1.3 GM/T in Singaraja who knew the ins and outs of the Daihatsu Xenia type 1.3 R M/T and were more than twenty years old and had used it for more than one year, totaling 100 respondents. Data were collected using an instrument in the form of a questionnaire consisting of 14 statements which were then converted into interval data and analyzed using multiple linear regression methods. From the analysis that has been done, the results show that (1) product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and (3) product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, service quality, product quality