

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SUZUKI INDOBALI TRADA
CABANG KARANGASEM**

Oleh

I Gede Kertiyasa, NIM 1717041175

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peranan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Suzuki Indobali Trada Cabang Karangasem. Terdapat 95 responden yang digunakan dalam riset ini, dan *purposive sampling* merupakan teknik yang dipakai untuk mengambil sampel dalam riset ini. Metode yang dipakai untuk mengumpulkan data yakni wawancara, kuesioner dan pencatatan dokumen. Teknik analisis data pada penelitian ini yakni kuantitatif dengan memakai analisis regresi linier berganda. Adapun hasilnya yakni seperti berikut (1) kualitas produk dan kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas produk berdampak positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan (3) kualitas pelayanan berdampak positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kualitas produk.

ABSTRACT

This study aims to examine product quality and service quality on customer satisfaction at PT. Suzuki Indobali Trada Karangasem Branch. There are 95 respondents used in this study, and purposive sampling is the technique used to take samples in this study. The methods used to collect data are interviews, questionnaires and document recording. The data analysis technique in this regression research is quantitative by using linear multiples. The results are as follows (1) product quality and service quality have a significant impact on consumer satisfaction, (2) product quality has a significant positive impact on customer satisfaction, and (3) service quality has a significant positive impact on customer satisfaction.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, product quality.*