

ABSTRAK

Suharlinah, Asmi. 2020. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan terhadap perusahaan dealer sepeda motor PT. Surya Inti Putra Pahlawan Probolinggo Tahun 2020 dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Probolinggo, serta variabel manakah yang lebih dominan terhadap variabel kepuasan konsumen. Sampel yang digunakan sebanyak 87 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Probolinggo dengan menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,022 > 1,66320$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan untuk variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($3,810 > 1,66320$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil pengujian secara parsial regresi berganda, maka dapat diketahui bahwa variabel dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan hal ini dapat ditunjukkan dari nilai *Standardized Coeficient Beta* variabel kualitas pelayanan (0,390) lebih besar daripada *Standardized Coeficient Beta* variabel kualitas produk (0,369). Dan nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (4,022) lebih besar daripada variabel kualitas produk (3,810). Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Probolinggo.

Kata Kunci : Kualitas Produk, kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Suharlinah, Asmi. 2020. *Thesis. The Influence of Service Quality and Product Quality on Consumer Satisfaction at PT. Surya Inti Putra Pahlawan Probolinggo.* Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga Probolinggo University.

This research was conducted on a motorcycle dealer PT. Surya Inti Putra Pahlawan Probolinggo 2020 with the aim to find out the significant influence between service quality and product quality on consumer satisfaction at PT. surya Inti putra Pahlawan Probolinggo, as well as which variable is more dominant towards the variable of customer satisfaction. The sample used was 87 respondents. This type of research is quantitative research. The results showed that there was a partially significant effect between service quality on customer satisfaction at PT. Surya inti Putra Pahlawan Probolinggo by showing a tcount greater than ttable ($4.022 > 1.66320$) with a significance value of $0.000 < 0.05$. As for the product quality variable partially influences consumer satisfaction by showing a t-count greater than t table ($3.810 > 1.66320$) with a significance value of $0.000 < 0.05$. From the partial test results of multiple regression, it can be seen that the dominant variable influencing customer satisfaction, namely service quality, can be shown from the Standardized Beta Value of service quality variable (0.390) greater than the Standardized Beta Beta of product quality variable (0.369). And the calculated value of the service quality variable (4,022) is greater than the product quality variable (3,810). This proves that service quality has a dominant influence on customer satisfaction at PT. Surya Inti Putra Pahlawan Probolinggo.

Keyword : *Product quality, service quality, customer satisfaction*