

ABSTRAK

Rahim, Abd. 2020. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan variabel X_1 adalah kualitas produk, variabel X_2 adalah kualitas pelayanan dan variabel Y adalah kepuasan pelanggan. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2), uji hipotesis dan uji dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dimana diperoleh nilai $F_{hitung} = 41,778$ Lalu dari uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $t_{hitung} = 4,560$ Sedangkan variabel kualitas pelayanan (X_2) secara parsial, berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $t_{hitung} = 3,797$ Serta membuktikan bahwa variabel kualitas produk (X_1) dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo ($4,560 > 3,797$).

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

ABSTRACT

Rahim, Abd. 2020. Thesis. The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Three Berlian Tofu Company in Jabung Candi Village, Probolinggo Regency. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

The research was conducted at Tahu Tiga Berlian Company, Jabung Candi Village, Probolinggo Regency with the aim to determine the effect of product quality and service quality simultaneously and partially on customer satisfaction and to determine which variables had the dominant influence between product quality and service quality on customer satisfaction. Jabung Candi Village, Probolinggo Regency.

This type of research is quantitative, with variable X1 is product quality, variable X2 is service quality and variable Y is customer satisfaction. Data collection used is observation, interviews, questionnaires, and documentation. The analysis used is validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, determination coefficient (R²), hypothesis test and dominant test.

The results showed that there was an influence between product quality (X1) and service quality (X2) simultaneously (together) had a significant effect on customer satisfaction (Y) where the Fcount = 41.778 was obtained. Then from the partial test it showed that the product quality variable (X1)) has a significant effect on customer satisfaction (Y) with tcount = 4.560 while the service quality variable (X2) partially has a significant effect on the customer satisfaction variable (Y) with tcount = 3.797 and proves that the product quality variable (X1) is dominant. customer satisfaction variable (Y) at the Tofu Tiga Berlian Company in Jabung Candi Village, Probolinggo Regency (4,560 > 3,797).

Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction,