

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT . SURYACIPTA SWADAYA (Studi Kasus Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya)

Reyhan Prayoga

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas produk (1) dan kualitas pelayanan (2) serta hubungan dengan kepuasan pelanggan (3) dengan meneliti produk tanaman (4) sebagai salah satu produk yang ada di PT. Suryacipta Swadaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang di lokasi Nursery PT. Suryacipta Swadaya dengan jumlah populasi sebanyak 150 orang yang bersedia dimintai data (kuesioner) atau menggunakan teknik *random sampling* pada saat penelitian, waktu pengambilan data dilakukan pukul 08.00 s.d.17.00 selama kurang lebih 30 hari. Metode yang digunakan menggunakan deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk perusahaan tersebut sudah baik, kualitas pelayanan yang diberikan PT. Suryacipta Swadaya kepada pelanggan dinilai baik oleh pelanggan. Secara parsial kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh langsung dan tidak langsung dari kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Tanaman.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. SURYACIPTA SWADAYA

(Case Study of PT. Suryacipta Swadaya Plant Products)

Reyhan Prayoga

Universitas Buana Perjuangan Karawang

This study aims to explain product quality (1) and service quality (2) as well as the relationship with customer satisfaction (3) by examining plant products (4) as one of the products in PT. Suryacipta Swadaya.

The population in this study are customers who come to the Nursery location of PT. Suryacipta Swadaya with a population of 150 people who are willing to be asked for data (questionnaire) or use a random sampling technique at the time of the study, data was collected from 08.00 to 17.00 for approximately 30 days. The method used is descriptive and verification. Data analysis technique using path analysis (Path Analysis).

The results showed that the product quality in the company was good, the service quality provided by PT. Suryacipta Swadaya to customers is valued well by customers. Partially product quality and service quality have a positive effect on customer satisfaction. The direct and indirect influence of product quality and service quality has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Plants.