

ABSTRAK

ANISA, 18110056

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI PT. CIPTA BUSANA SURABAYA**

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, dan Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden pelanggan PT. Cipta Busana. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis data dengan analisis regresi liner berganda dengan bantuan pengolahan data menggunakan software SPSS versi 21.

Hasil dari penelitian menyatakan sebagai berikut : (1) Variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), yang artinya secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) Variabel pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), yang artinya secara parsial variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) Kualitas produk (X_1) dan pelayanan (X_2) secara bersamaan atau simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) pada PT. Cipta Busana.