

ABSTRAK

KAROMATUS SUADA, 18110073
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
GULA GUPALAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.
PERKEBUNAN NUSANTARA XI SURABAYA

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan
Konsumen, PTPN XI

Kegiatan utama usaha dari PT. Perkebunan Nusantara XI adalah produksi gula. Gula pasir merupakan kebutuhan pokok strategis yang memegang peran penting di sektor pertanian, khususnya sub sektor perkebunan dalam perekonomian nasional. Permintaan gula secara nasional akan terus meningkat seiring meningkatnya jumlah penduduk, pendapatan masyarakat, dan pertumbuhan industri pengolahan makanan dan minuman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen gula gupalas pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli dan menggunakan produk gula Gupalas pada bulan Juni 2021 hingga Juni 2022. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 66 responden yang diambil melalui teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner melalui *online* pada *google form* dan *offline* pada konsumen di perusahaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan sebesar $1,401 < \text{nilai } T_{tabel} 1,998$ dan nilai $sig 0,166 > \text{nilai } sig 0,05$. Maka H_1 tolak dan H_0 terima, sehingga variabel kualitas pelayanan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen gula gupalas. Sedangkan T_{hitung} pada variabel kualitas produk sebesar $5,664 > \text{nilai } T_{tabel} 1,998$ dan nilai $sig 0,000 < \text{nilai } sig 0,05$. Maka H_2 terima dan H_0 tolak, sehingga variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen gula gupalas. Nilai F_{hitung} sebesar $55,830$ yakni $> \text{nilai } F_{tabel} 3,14$ dan nilai $sig 0,000 < \text{dari } 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak, artinya secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk gula gupalas.