

ABSTRAK

MELYNIA FEBRIANTI. 18110139 ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK DALAM MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT. LAMBANG JAYA MAKMUR SENTOSA

Skripsi : Program Administrasi Bisnis, 2022
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dalam mempertahankan Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa (2) Besarnya pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa (3) Besarnya pengaruh Kepuasan Pelayanan dan Kualitas Produk secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan pembelian di PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa dan diambil sampel sebanyak 34 pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling insidental. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik Analisis data dilakukan dengan deskripsi data penelitian, uji prasyarat analisis dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 24,8% dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa (2) kualitas produk memiliki pengaruh sebesar 16,4% dan signifikan terhadap Eksistensi Perusahaan PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa; dan (3) kepuasan pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 24,9% dan signifikan terhadap Eksistensi Perusahaan di PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa.