

ABSTRAK

Skripsi : Program Studi Ilmu Adminitrasi Bisnis

Kata kunci : Kualitas Produk, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan, *Flexible Packaging*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *flexible packaging*. Latar belakang penelitian ini di dasari oleh semakin ketatnya persaingan industri *manufacture* yang menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk serta ketepatan waktu pengiriman guna memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam menciptakan loyalitas dan kelangsungan bisnis, sehingga perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X1) dan ketepatan waktu pengiriman (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y). teknik pengumpulan data di lakukan melalui penyebaran quisioner dengan skala likert kepada responden yang merupakan pelanggan perusahaan *flexible packaging*. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, serta koefisien determinasi (R^2).