

ABSTRACT

SARAH VIVIAN
1501020526

THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT ES TELER 77 SUN PLAZA MEDAN

(xiv + 61 pages; 5 figures ;37 tables; 9 appendixes)

Quality today is a key differentiator in the crowded market. When company fails to meet customers' expectation, customers will quickly look for alternatives. Es Teler 77 is a family oriented business that focused on traditional Indonesian food. The purpose of the research is to analyze product quality impacts towards customer satisfaction at Es Teler 77 Sun Plaza Medan.

Product quality is the ability of a product to perform its functions includes durability, reliability, accuracy, ease of operation and repair as well as other valuable attributes. Meanwhile customer satisfaction is a measurement of how a company's total product performs in relation to set of customer's expectations.

This research used quantitative associative method. The research method was conducted by preliminary interviews, questionnaires. Data analysis method used is simple linear regression. The population of Es Teler 77 Sun Plaza Medan is 93 people which is also become the sample.

The result of correlation of determination is 71.7% means that the product quality variable has influenced 71.1% to the customer satisfaction. The result of hypothesis Z-Test shows that Z_{count} 6.76 is bigger than Z_{table} 1.96. Therefore, H_a is accepted means that there is an influence of product quality on customer satisfaction at Es Teler 77 Sun Plaza Medan.

Based on the finding, the company is recommended to improve the design of the restaurant and pays more attention to the taste of the food. Besides, improvement also can be made in term of customer service and restaurant's reputation by making promotion.

Keywords: Quality, Product Quality, Customer Satisfaction

References: 31

ABSTRAK

SARAH VIVIAN
1501020526

DAMPAK KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ES TELLER 77 SUN PLAZA MEDAN

(xv + 61 halaman; 5 figur ;37 tabel; 9 lampiran)

Kualitas saat ini menjadi pembeda utama di pasar yang ramai. Ketika perusahaan gagal untuk memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan dengan cepat mencari alternatif lain. Es Teler 77 adalah bisnis yang berorientasi keluarga yang berfokus pada makanan tradisional Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dampak dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Es Teler 77 Sun Plaza Medan.

Kualitas produk adalah kemampuan dari suatu produk untuk melakukan fungsinya yang termasuk daya tahan, keandalan, akurasi, kemudahan operasi dan perbaikan disertai atribut berharga lainnya. Sementara itu kepuasan pelanggan adalah ukuran bagaimana performa total produk dari sebuah perusahaan dalam kaitannya dengan harapan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kuantitatif. Metode penelitian dilakukan dengan wawancara dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Populasi Es Teler 77 Sun Plaza Medan adalah sebanyak 93 orang yang juga menjadi sampel.

Hasil dari korelasi determinasi adalah 71,7% yang berarti bahwa variable kualitas produk memiliki pengaruh 71,1% terhadap kepuasan pelanggan. Hasil hipotesis Z-Test menunjukkan bahwa Z_{count} 6.76 lebih besar dari Z_{table} 1.96. Dengan demikian H_a diterima yang artinya ada pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Es Teler 77 Sun Plaza Medan.

Berdasarkan hasil temuan, perusahaan disarankan untuk meningkatkan desain dari restoran dan memberikan lebih banyak perhatian pada rasa makanan. Selain itu, peningkatan juga bisa dilakukan dalam hal pelayanan pelanggan dan reputasi restoran dengan melakukan promosi.

Kata Kunci: Kualitas, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Referensi: 31