

## **ABSTRACT**

**FELIKS SAMUEL**

**00000016981**

### **THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT THE HARVEST MEDAN**

(xvi+77 pages; 10 figures; 36 tables; 6 appendices)

In doing business, especially the food and beverage business, customer satisfaction is the most important factor that must be achieved from customers. Product quality seems to be a contributing factor to please the customers themselves. The purpose of this study is to identify, discuss, and provide conclusions about the effect of product quality on customer satisfaction. The author choose The Harvest, a premium pastry-western restaurant industry that has launched its shop in Medan since 2015, as an object of research. The variables in this study are product quality as independent variables and customer satisfaction as dependent variable. This research uses quantitative methods.

The sample was 100 respondents using convenience sampling technique. Research data was analyzed by using a simple linear regression model that produces a regression equation:  $Y = 4.688 + 0.752X$ . The conclusion of this study is that there is found significant influence between product quality to customer satisfaction. Product quality affects customer satisfaction by 52.2%, while the remaining 47.8% might be other factors than product quality. For The Z test, value of Zcount obtained is 7.23 which is higher than 1.96 ( Ztable). Therefore Null Hypothesis ( $H_0$ ) is rejected while Alternative Hypothesis ( $H_1$ ) is accepted. In other words, the result shows that product quality is the most dominant factors affecting customer satisfaction at The Harvest Medan.

**Keywords : Product Quality, Customer Satisfaction.**

References : 35

## **ABSTRAK**

**FELIKS SAMUEL**

**00000016981**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE HARVEST MEDAN**

(xvi+77 halaman; 10 gambar; 36 tabel; 6 lampiran)

*Dalam melakukan bisnis, terutama bisnis makanan dan minuman, kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting yang harus dicapai dari pelanggan. Kualitas produk tampaknya menjadi faktor yang berkontribusi untuk menyenangkan pelanggan sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, mendiskusikan, dan memberikan kesimpulan tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Penulis memilih The Harvest, sebuah industri restoran kue eropa premium yang telah membuka tokonya di Medan sejak 2015, sebagai objek penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas produk sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.*

*Sampel adalah 100 responden menggunakan teknik sampel kebetulan. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan model regresi linier sederhana yang menghasilkan persamaan regresi:  $Y = 4,688 + 0,752X$ . Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 52,2%, sedangkan sisanya 47,8% mungkin merupakan faktor lain dari kualitas produk. Untuk tes Z, nilai Zhitung yang diperoleh adalah 7.23 yang lebih tinggi dari 1.96 (Ztabel). Oleh karena itu Null Hipotesis ( $H_0$ ) ditolak sementara Hipotesis Alternatif ( $H_1$ ) diterima. Dengan kata lain, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas produk adalah faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di The Harvest Medan.*

**Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.**

*Referensi : 35*