

ABSTRACT

SURYA EMBUN DARLIN

1501020292

THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT SINTONG ABADI

(xv + 56 pages; 9 figures ;32 tables; 9 appendixes)

In the current competitive business situation today, quality products make an important contribution to long-term revenue and profitability. This is because fully satisfied customers are more likely to become loyal customers, or even advocates for the firm and its products. The purpose of the research is to analyze whether product quality has impacts towards customer satisfaction at PT Sintong Abadi.

Product quality is the suitability between the needs and desires of the product into the product specifications produced. Customer satisfaction is an overall psychological state that reflects the evaluation of a relationship between the customer/consumer and a company-environment-product-service.

This research applied quantitative method. The research method was conducted by preliminary interviews and questionnaires. The population of PT. Sintong Abadi is 65 people that also become the sample of the test by using census sampling.

The result of coefficient of correlation is 0.714 which means the relationship is strong and positive while determination test result is 51% which means product quality variable has influenced 51% to the customer satisfaction. Linear analysis result is $Y = 2.605 + 0.824 X$. The result of hypothesis Z-Test shown that H_a is accepted means that there is an influence of product quality on customer satisfaction at PT Sintong Abadi.

Based on the finding, the company is recommended to improve the product quality in terms of material used to produce the product, range of product choices, packaging to protect the product. While for customer satisfaction, service in delivering product must be the focus of the company.

Keywords: International Business, Product Quality, Customer Satisfaction

References: 25

ABSTRAK

SURYA EMBUN DARLIN

1501020292

DAMPAK KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT SINTONG ABADI

(xv + 56 halaman; 9 figur ;32 tabel; 9 lampiran)

Dalam situasi bisnis yang kompetitif saat ini, produk yang berkualitas memberikan kontribusi penting bagi pendapatan dan profitabilitas jangka panjang. Hal ini dikarenakan pelanggan yang sepenuhnya puas lebih mungkin menjadi pelanggan yang loyal atau bahkan pendukung untuk perusahaan dan produk-produknya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kualitas peoduk memiliki dapak terhadap kepuasan pelanggan diPT Sintong Abadi.

Kualitas produk adalah kesesuaian antara kebutuhan dan keinginan produk ke dalam spesifikasi produk yang dihasilkan. Kepuasan pelanggan adalah keadaan psikologis keseluruhan yang mencerminkan evaluasi hubungan antara pelanggan / konsumen dan perusahaan–lingkungan-produk-layanan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian dilakukan dengan wawancara pendahuluan dan kuesioner. Populasi PT. Sintong Abadi adalah 65 orang yang juga menjadi sampel tes dengan menggunakan sensu sampling.

Hasil koefisien korelasi sebesar 0.714 yang berarti terdapat hubungan yang kuat dan positif sedangkan hasil uji determinasi adalah 51% yang berarti variable kualitas produk berpengaruh 51% terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis linear adalah $Y = 2.605 + 0.824 X$. Hasil hipotesis Z-Test menunjukkan bahwa H_a diterima yang berarti ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PT Sintong Abadi.

Berdasarkan hasil temuan, perusahaan direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas produk dalam hal bahan yang digunakan untuk menghasilkann produk, berbagai pilihan produk, kemasan untuk melindungi produk. Sementara untuk kepuasan pelanggan, layanan dalam menyalurkan produk harus menjadi focus perusahaan.

Kata kunci: Bisnis Internasional, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Referensi: 25