

ABSTRACT

ANDREW

1501020472

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT MITRA PELITA SUKSES MEDAN

(xv+69 pages; 6 figures; 32 tables; 9 appendices)

In this competitive era, product quality has become one of the critical aspects for customer satisfaction. Then, by producing a high quality product, the company has an excellence compared to its competitor. Therefore, the company can make customer satisfied by selling good quality product. The objectives of this study is to know whether there is an effect of product quality on customer satisfaction at PT Mitra Pelita Sukses Medan. PT Mitra Pelita Sukses Medan sells door handle, padlock and door hinges under Bolzano brand.

Customer satisfaction depends on the company's product quality, if the product has a superior level of quality, then the level of customer satisfaction will be higher too. Consumers want a product that meets their expectations.

This research uses the quantitative method as the research design. The writer also uses descriptive and causal research method in this research. Population of this research is customer of PT Mitra Pelita Sukses Medan which is 151 customers and sample in this research will be 110 customers using Slovin formula.

The result of coefficient of determination is 0.716, which means that 71.6 percent of customer satisfaction at PT Mitra Pelita Sukses Medan is effected by product quality. Based on the z test result, z count is higher than z table, therefore alternate hypothesis is accepted. So, there is an effect of product quality on customer satisfaction.

The recommendations for the company based on the research result are the company must improve the aesthetics of the product (color and design) and also improve the quality of product in order to higher the customer's expectation and keep loyalty of the customers.

Keywords: Marketing, Product Quality, Customer Satisfaction

References: 43

ABSTRAK

ANDREW

1501020472

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT MITRA PELITA SUKSES MEDAN

(xv+69 halaman; 6 figures; 32 tabel; 9 lampiran)

Di era kompetitif ini, kualitas produk menjadi salah satu aspek penting untuk kepuasan pelanggan. Lalu, dengan memproduksi produk berkualitas tinggi, perusahaan memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaingnya. Oleh karena itu, perusahaan dapat membuat pelanggan puas dengan menjual produk berkualitas baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PT Mitra Pelita Sukses Medan. PT Mitra Pelita Sukses menjual pegangan pintu, gembok dan engsel pintu dengan merek Bolzano.

Kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas produk perusahaan, jika produk tersebut memiliki tingkat kualitas yang baik, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin tinggi pula. Konsumen menginginkan produk yang dapat memenuhi harapan mereka.

Penelitian ini menggunakan metode quantitative method sebagai desain penelitian. Penulis juga menggunakan descriptive dan causal research method dalam penelitian ini. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT Mitra Pelita Sukses Medan yang berjumlah 151 pelanggan dan sampel dalam ini adalah 110 pelanggan menggunakan rumus Slovin.

Hasil dari koefisien determinasi adalah 0.716 yang berarti 71.6 persen kepuasan pelanggan di PT Mitra Pelita Sukses Medan dipengaruhi oleh kualitas produk. Berdasarkan hasil uji z , z hitung lebih besar dari z table, maka hipotesis alternatif diterima. Jadi, ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Rekomendasi untuk perusahaan sesuai dengan penelitian ini adalah perusahaan harus memperbaiki estetika produk (warna dan desain) dan juga memperbaiki kualitas produk agar dapat meningkatkan ekspektasi pelanggan dan membuat para pelanggan menjadi pelanggan yang loyal.

Kata Kunci: Pemasaran, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Referensi: 43