

ABSTRAK

Dalam manajemen pemasaran, kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perusahaan perlu memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanan perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis. PT. Abi Mulya Mandiri merupakan perusahaan *supplier* alat kesehatan. Saat ini PT. Abi Mulya Mandiri memiliki penurunan pelanggan yang cukup signifikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: Pengaruh kualitas produk, Kualitas pelayanan, dan Kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi ganda, dan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk menunjukkan kategori dibawah rata-rata dalam kemudahan pemakaian, spesifikasi produk, keamanan penggunaan dan tampilan pada produk, (2) kualitas pelayanan menunjukkan kategori dibawah rata-rata dalam perhatian karyawan pada pelanggan, pemahaman karyawan terkait kebutuhan pelanggan dan kemampuan komunikasi karyawan, dan (3) kepuasan pelanggan yang menunjukkan kategori dibawah rata-rata mengenai kinerja kualitas produk dan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Besar pengaruh pada PT. Abi Mulya Mandiri memiliki kualitas pelayanan yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Product quality and service quality can affected for customer satisfaction in marketing management. Companies need to pay attention to product qualities and service qualities of the company in facing business competitions. PT. Abi Mulya Mandiri is a health equipment supplier company. Currently PT. Abi Mulya Mandiri has a significant decrease in subscribers. This research is conducted to know: Influence of product quality, Quality of service, and Customer satisfaction either simultant or partially. This research was conducted using descriptive and verification methods. Data analysis method used is test of validity and reliability, multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, and coefficient of determination analysis.

The results of this study indicate that: (1) the quality of the product indicates category below average in ease of use, product specifications, security of use and appearance of the product; (2) the quality of service shows the category below average in employee attention to the customer, related to customer needs and employee communication skills, and (3) customer satisfaction that shows below average categories of product quality performance and service quality in accordance with customer expectations. Great influence on PT. Abi Mulya Mandiri has a more dominant service quality in increasing customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction.