

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ANUGERAH PANGAN SENTOSA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Anugerah Pangan Sentosa (APS), baik pengaruh secara parsial maupun secara simultan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain variabel kualitas produk sebagai variabel bebas pertama, variabel kualitas layanan sebagai variabel bebas kedua, dan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Anugerah Pangan Sentosa bergerak dalam bidang distribusi beras yang berlokasi di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Anugerah Pangan Sentosa yang membeli pada periode bulan Februari 2012 sampai dengan Agustus 2013 dengan berjumlah 101 orang. Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin maka didapat jumlah sampel sebanyak 81 orang. Pemilihan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Penggunaan teknik *simple random sampling* dilakukan supaya hasil dari penelitian ini lebih objektif karena sampel yang digunakan adalah acak. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan berdasarkan dari indikator dari variabel kualitas produk, variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan pelanggan. Tanggapan responden diukur dengan lima derajat skala likert.

Hasil dari data tersebut diolah menggunakan program IBM SPSS 20.0 dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari uji individu (uji statistik t) dan juga uji simultan (uji statistik F) dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION IN ANUGERAH PANGAN SENTOSA (APS)

This research aims to examine the effect of product quality and service quality on the customer satisfaction of Anugerah Pangan Sentosa (APS), either partially or simultaneously. Anugerah Pangan Sentosa is located in Surabaya and engages in rice distribution sector. This study consists of three variables; product quality as the first independent variable, service quality as the second independent variable, and customer satisfaction as the dependent variable. Population used in this study is all customers of APS who purchase APS' product during the period of February 2012-August 2013 with a total of 101 people. Furthermore, samples in this study involve 81 people who are selected using simple random sampling technique and Slovin's formula. Simple random sampling technique is used to obtain a more objective result since it uses a random method in sampling. In terms of data collection, this research distributes questionnaires which consist of a few items. These items represent the indicators of product quality, service quality, and customer satisfaction variables. The instrument in this research uses five degrees of Likert scale.

Findings of this research are processed using IBM SPSS 20.0 program and multiple linear regression. Result of individual test (t-test) indicates that both product quality and service quality positively and significantly affect customer satisfaction. Additionally, simultaneous test (f-test) in this study confirms that product quality and service quality simultaneously and significantly affect customer satisfaction.

Keyword: product quality, service quality, customer satisfaction.