

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BETTER HOME
BENGKULU**



S K R I P S I

OLEH

VINO IRFFANDO
NPM. 17040081

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2022**

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BETTER HOME BENGKULU

Oleh
Vino Irfando¹⁾
Siswanto dan Nurzam²⁾

RINGKASAN

Perusahaan bisnis saat ini dituntut untuk dapat kreatif dan agresif dalam menciptakan berbagai inovasi produk dan memberikan layanan yang prima kepada konsumennya sehingga menjadi lebih unggul dari para pesaingnya. Hal ini tentunya bertujuan untuk dapat memberikan kepuasan secara maksimal kepada konsumennya. Kepuasan konsumen dapat tercapai apabila kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Better Home Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Better Home Bengkulu berjumlah 93 orang konsumen dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda serta uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis regresi diperoleh adalah $Y = 11.490 + 0.218X_1 + 0.528X_2 + 4.349$. Hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya terdapat pengaruh positif kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Apabila variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Besarnya nilai koefisien korelasi berganda (R) = 0.606, yang berarti variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki keeratan hubungan dengan variabel kepuasan konsumen sebesar 60.6%. Nilai koefisien determinasi berganda (R^2) = 0.367. Ini berarti bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan yang digunakan dalam persamaan regresi ini secara bersama-sama berpengaruh sebesar 36.7% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hasil uji t diketahui bahwa nilai probabilitas (sig) $0.001 < \alpha 0.05$ variabel kualitas produk dan nilai probabilitas (sig) $0.000 < \alpha 0.05$ variabel kualitas pelayanan, yang artinya secara parsial kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Better Home Bengkulu. Serta hasil uji F diketahui bahwa nilai probabilitas (sig) $0.000 < \alpha 0.05$, yang berarti bahwa secara bersama-sama (simultan) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Better Home Bengkulu.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen