

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan purna jual terhadap kepuasan penghuni Perumahan Telaga Sakinah dan Asri pada PT. Gagas Nusaprima. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Sampel penelitian ini adalah penghuni perumahan Telaga Sakinah dan Asri dengan jumlah 80 responden. Analisis yang dijalankan dengan perangkat lunak *Statistical Process Social Science (SPSS)*, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan purna jual pascahuni berpengaruh terhadap kepuasan penghuni perumahan. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan penghuni perumahan dengan nilai regresi 0.388 dan kualitas layanan purna jual pascahuni berpengaruh terhadap kepuasan penghuni perumahan dengan nilai regresi sebesar 0.364. Kualitas produk dan Kualitas layanan purna jual secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan penghuni perumahan dengan nilai regresi sebesar 0.477. Dari hasil penelitian ini disarankan agar pengembang perumahan meningkatkan kualitas produk dengan meningkatkan kualitas bangunan, seperti bahan dan spesifikasi, serta selalu konsisten dengan apa yang telah dijanjikan. Untuk meningkatkan kualitas layanan purna jual perlu dilakukan pemeliharaan rutin atas sarana dan prasarana yang disediakan, serta segera melakukan perbaikan jika sarana dan prasarana mengalami kerusakan.

**Kata kunci : Kualitas, Layanan Purna Jual, Kepuasan**

## ***ABSTRACT***

This research aims to analyze the influence of product quality and after-sales service quality on the customer satisfaction at Perumahan Telaga Sakinah and Asri customers, PT. Gagas Nusaprima. This samples size of this research is 80 customers householder Perumahan Telaga Sakinah and Telaga Asri. Method of this research is quantitative research, data analyse using is linear regresion. Pupulation of this researc are all people who living in Perumahan Telaga Sakina, sample of this reseach are 80 people. Using the Statitical Process Social Science (SPSS), the results show that the product quality and after-sales servise quality to increase customers saisfication. The effect of product advantage on customer satisfication are 0.388 and the effect after-sales servise quality on customer satisfication are 0.364. Product Quality and After sales quality on customer satisfication are 0.477. It is suggested to developer to increase product quality are increasing building quality, spesification of material building, and always consist with their commitmen. And it is also suggested to developer to increase after sales quality are they must maintenance sosial and general facility and repair broken facility soon.

**Keywords : quality, after-sales servise quality, satisfication**