

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai Analisis Perbandingan Kualitas Produk Kacang Kulit Pada PT. Garuda Food Indonesia dan PT. Dua Kelinci. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden dari populasi penelitian Mahasiswa/i Reguler Universitas Mercu Buana. Salah satu kekuatan dalam bersaing itu adalah kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan /konsumen, karena jika kualitas baik maka konsumen akan merasa puas, dan itu dapat menjadi suatu nilai *plus* untuk perusahaan, dan sangat mungkin pelanggan/konsumen akan memilih produk perusahaan kembali jika membutuhkan. Atas dasar itu maka penelitian dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas produk perusahaan ini berpengaruh kepada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Sampel yang dipilih adalah PT. Garuda Food Indonesia dan PT. Dua Kelinci, karena perusahaan tersebut adalah perusahaan terbesar di industri makanan dan minuman. Hasil pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah komparatif. Dengan menggunakan alat analisis validitas data dan analisis reliabilitas data dengan tingkat validitas 0,30 %. Metode yang digunakan adalah survey kepuasan pelanggan dengan alat bantu yaitu diagram kartesius, suatu diagram yang terdiri dari 4 kuadran yang masing-masing kuadran menjelaskan seberapa besar pengaruhnya tingkat kepuasan pelanggan yang diteliti. Melalui Uji Mann Whitney juga digunakan untuk mengetahui seberapa besar perbedaan anatara kedua perusahaan tersebut. Informasi – informasi tersebut kemudian dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dalam rangka mengembangkan kebijakan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Uji Mann Whitney