

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengambil lokasi di PT Prima Honeycomb International Tangerang. Sampel terdiri dari 100 responden yaitu pelanggan yang menggunakan jasa percetakan PT Prima Honeycomb International. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Convenience Sampling*. Untuk menguji validitas, reliabilitas, dan pengujian hipotesis menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan SmartPLS v 3.0

Hasil analisis dengan menggunakan metode analisis kausal menunjukkan bahwa dari 2 hipotesis yang terdapat dalam penelitian ada 1 hipotesis yang berpengaruh signifikan negatif dan 1 hipotesis yang berpengaruh signifikan positif. Hipotesis yang berpengaruh signifikan tersebut adalah kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hipotesis yang berpengaruh signifikan negatif, yaitu: kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

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



ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of product quality and service quality to customer satisfaction. This study takes place in PT. Prima Honeycomb International, Tangerang. The sample consisted of 100 respondents that are customer who use printing service of PT Prima Honeycomb International. The sampling technique in this research is Convenience Sampling. To test the validity, reliability, and hypothesis testing using Structural Equation Modelling (SEM) with SmartPLS v 3.0

The results of analysis using causal analysis method shows that of 2 hypotheses contained in the study hypothesized that there are 1 significant negative effect and 1 hypothesis that positive significant effect. The hypothesis that a significant positive effect is the quality of the product on customer satisfaction. While the hypothesis that negative significant effect, namely: quality of service on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

