

## **ABSTRACT**

*This research aims to know the influence of Product Quality and Physical Distribution Service Quality against Consumer Satisfaction. The Object of this research is consumers of PT. Pundi Uniwood Industry that located in Banten. This research was done to 40 respondents by using quantitative-descriptive approach. Thus, data analysis which is used is statistic analysis in the form of double linear regression test.*

*The result of this research shows that either simultaneously or partially, the variable of product quality and physical distribution service quality influence consumer satisfaction PT Pundi Uniwood Industry in Banten. It has been proven from the result of (f) simoultant test and the result of (t) partial shows significant point of two independent variables that supports the hipothesys. Therefore, the accepted assumption is, there is influence between product quality and physical distribution service quality to consumer satisfaction of PT Pundi Uniwood Industry in Banten.*

**Keywords:** product quality, physical distribution service quality, consumer satisfaction



## **ABSTRAK**

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan distribusi fisik terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah konsumen PT Pundi Uniwood Industry yang berlokasi di Banten. Penelitian ini dilakukan terhadap 40 responden dengan menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Karena itu analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas produk dan kualitas layanan distribusi fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Pundi Uniwood Industry di Banten. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas produk dan kualitas layanan distribusi fisik terhadap kepuasan konsumen pada PT Pundi Uniwood Industry di Banten.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan distribusi fisik, kepuasan konsumen

