

ABSTRAK

Menjaga kualitas pelayanan dan kualitas produk, PT. Sentra Ponselindo memiliki tim yang bertugas untuk melakukan pengecekan outlet sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini dilakukan untuk menjaga agar semua penjualan dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku. Dalam melakukan pengecekan, ditemukan beberapa pelayanan oleh customer service yang kurang maksimal diberikan kepada konsumen dan dalam pengecekan fisik produk ditemukan beberapa kondisi yaitu kardus rusak maupun kondisi barang yang kurang sempurna. Disamping adanya temuan tersebut. Kami juga melihat semakin menurunnya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh para *sales counter* dengan berkurangnya tingkat kepuasan konsumen dan semakin meningkatnya keluhan konsumen.

Metode penelitian data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yaitu konsumen PT. Sentra Ponselindo, dengan menggunakan skala likert. Pengolahan data menggunakan model regresi linier berganda distribusi frekuensi, uji validitas, uji realibilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji F dan uji T. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Maintaining the quality of service and quality products, PT. Ponselindo centers have a team that is tasked to check the outlet in accordance with the applicable SOP. This is done to ensure that all sales are made based on state laws. In checking, found some services by customer service that is less than the maximum provided to consumers and the physical check which products found some cardboard damaged condition or condition of the goods is less than perfect. In addition to the findings. We also look at the declining quality of service and quality of products provided by the sales counter with a reduced level of customer satisfaction and increasing consumer complaints.

The research method of data used by distributing questionnaires to 50 respondents, consumers PT. Ponselindo centers, using a Likert scale. Data processing using multiple linear regression model frequency distribution, validity, reliability, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis, F test and T. The results showed that the Quality of Service and product quality have significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Quality Service , Quality Products , Customer Satisfaction

UNIVERSITAS
MERCU BUANA