

ABSTRAK

Perkembangan dunia otomotif saat ini berjalan dengan pesat, yang menciptakan suatu persaingan yang semakin ketat. Ketatnya persaingan akan memposisikan pemasar untuk selalu mengembangkan dan merebut market share. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan mengutamakan kualitas produk dan Kualitas Pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT.Samsriwi Adi Megah, Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 95 responden yang berlangganan. Teknik pengambilan sampel yang diambil secara dengan metode slovin, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah SPSS 18.0.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan PT.Samsriwi Adi Megah. variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan dianggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan Koefisien determinasi ($\text{adjusted } R^2$) yang diperoleh sebesar 0,353 berarti 35,3% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu 64,7% dipengaruhi oleh variable-variabel lainnya (misalnya : harga, promosi , *brand trust* dst) yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Nowadays, automotive industries have massive developments which create tight rivalry in this sector. Those rivalry, influence the marketer to develop and try to gain market share. In order to achieve those goals, every company must try to produce and deliver goods or service which consumer desired with product quality and service quality as main priority.

The purpose of this research is to understanding product quality and service quality effects toward Samsriwi Adi Megah Inc., customers satisfactory. Data obtained with questioner method form 95 respondents. Technique which used to obtain samples is Slovin method, while tool that used to analyze is SPSS 18.0.

This is a quantitative and qualitative research. The result of this research shows that product quality and service quality with simultaneous, could influence Samsriwi Adi Megah Inc., customers satisfactory. Variable of product quality and service quality considered with customer satisfactory. Mean while, coefficient of determination (adjusted R^2) which obtained 0,353 means 35,3% customer satisfactory could explained by variable of product quality and service quality. In the other hand, the 64,7% influenced by other variables (examples: price, promotion, brand trust, etc) which not discussed in this research.

Key words: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfactory.