

SUMMARY

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK PADA PT. HI-LEX INDONESIA (STUDI KASUS PADA PRODUK CONTROL CABLE dan WIRE PUMP)

Created by A. WAHYUDI PRATOMO

Subject : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK

Subject Alt : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK

Keyword : KEPUASAN PELANGGAN; KUALITAS PELAYANAN; KUALITAS PRODUK;

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan yang diperoleh pelanggan dan apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk tersebut berpengaruh secara signifikan serta berapa besar kontribusinya terhadap kepuasan. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif data hasil dari jawaban kuisioner, bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diperoleh pelanggan adalah baik dengan skor rata-rata 80,467 dan 80,916, serta pelanggan puas atas kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan skor rata-rata 76,52. Dari hasil penelitian dengan metode analisis regresi linear berganda didapat F statistik = 13,159 dan F tabel = 3,59. Karena nilai F stat > F tabel (13,159 > 3,59) maka Ho ditolak. .

Setelah itu didapat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,546 + 0,705 X_1 + 0,110 X_2$$

(0,415) (0,010) (0,643)

Besar kontribusi kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam memerankan kepuasan pelanggan adalah sebesar 60,8 %.

Date Create : 09/01/2014

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-2001-11-016

Collection : 2001-11-016

Source : Perpustakaan Esa Unggul

Relation Collection Universitas Esa Unggul

COverage : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright @2014 by UEU Library

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor