

ABSTRAKSI

RIZKI SANDRINI (2007-11-042) *Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen tas Sophie Paris (Studi kasus mahasiswa di Universitas Esa Unggul)*. Dibimbing oleh Ibu Suryari Purnama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, kepuasan konsumen adalah sebagai variabel *dependent* (Y) dan variabel *independent* (X) kualitas produk. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Esa Unggul yang menjadi member atau pelanggan *sophie paris* yang menggunakan dan membeli tas. Metode yang digunakan adalah analisa deskriptif dan metode analisis regresi berganda dengan menggunakan delapan dimensi operasional kualitas produk.

Berdasarkan hasil analisis ini, variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya, jika terjadi kenaikan pada variabel kualitas produk, maka kepuasan konsumen pun akan bertambah dan sebaliknya, jika kualitas menurun, maka kepuasan konsumen juga akan menurun. Hasilnya didapat rata-rata konsumen kualitas produk adalah setuju dengan indikator-indikator yang telah di sajikan (380,7), dan konsumen juga merasa puas (382,1) akan kualitas produk tas *sophie paris*. Dari delapan dimensi operasional terdapat empat variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu : kinerja, keistimewaan, kehandalan, dan kualitas yang dipersepsikan.