

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK EIGER

Nama Mahasiswa : Huriya
Nim : 5604221027
Dosen Pembimbing : Larbiel Hadi, S.Sos.,M.Si

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk, kepuasan pelanggan, serta pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk Eiger. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Responden merupakan masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Bengkalis dan pernah membeli serta menggunakan produk Eiger. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas produk Eiger berada pada kategori tinggi, demikian pula kepuasan pelanggan yang berada pada kategori tinggi. Hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 11,444 + 0,564X$, yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada produk Eiger. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,629 menunjukkan bahwa kualitas produk mampu menjelaskan 62,9% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 37,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 12,881 lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,984 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk Eiger.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Eiger.

ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF EIGER PRODUCTS

Name : Huriya
Student Registration Number : 5604221027
Supervisor : Larbiel Hadi, S.Sos., M.Si

Abstract

This study aims to analyze product quality, customer satisfaction, and the effect of product quality on customer satisfaction of Eiger products. The research employed a quantitative method with descriptive and associative approaches. The sampling technique used was purposive sampling, involving 100 respondents determined using the Lemeshow formula. The respondents were residents of Bengkalis District who had purchased and used Eiger products. Data were collected through questionnaires and analyzed using IBM SPSS Statistics 25. The results of the study indicate that respondents' perceptions of the quality of Eiger products were in the high category, and customer satisfaction was also in the high category. The simple linear regression analysis produced the regression equation $Y = 11.444 + 0.564X$, indicating that product quality has a positive effect on customer satisfaction with Eiger products. The coefficient of determination (R^2) of 0.629 indicates that product quality explains 62.9% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 37.1% is influenced by other factors outside the scope of this study. The t-test results show that the calculated t-value of 12.881 is greater than the t-table value of 1.984, leading to the rejection of H_0 and acceptance of H_a . Therefore, it can be concluded that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with Eiger products.

Keywords: *Product Quality, Customer Satisfaction, Eiger.*