

**PENGARUH LAYANAN PURNA JUAL DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Suatu Studi pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis)**

**ARTIKEL**

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menempuh Gelar Sarjana Strata Satu**



**Oleh:**

**ADIB ABDURROHMAN  
NIM. 3402150498**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GALUH CIAMIS  
2022**

## ABSTRAK

**Adib Abdurrohman. 3402150498. Pengaruh Layanan Purna Jual dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis). Di bawah bimbingan Ibu Dr. Hj. Aini Kusniawati, M.M. (Pembimbing I) dan Bapak Toto, S.E., M.M. (Pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada belum optimalnya kepuasan konsumen terhadap Motor Yamaha di PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis yang diakibatkan oleh belum optimalnya layanan purna jual dan kualitas produk. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis?; 2) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis?; 3) Bagaimana pengaruh layanan purna jual dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan pendekatan data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Daya Motor Ciamis pada bulan Januari–Desember 2020 yaitu sebanyak 1.274 orang, sampel yang dipilih adalah sebanyak 93 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan penyebaran angket. Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis. Artinya apabila pelaksanaan layanan purna jual sudah baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat; 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis. Artinya apabila kualitas produk sudah baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat; 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan purna jual dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis. Artinya apabila pelaksanaan layanan purna jual dan kualitas produk sudah baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

**Kata Kunci: Layanan Purna Jual, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen**

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha dan Hani Handoko. 2010. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Inka Janita Sembiring. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's MT.Haryono Malang)*.
- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 14. jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller, K. L. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prawirosentono. 2010. *Manajemen Pemasaran..* Yogyakarta: BPFE.
- Rangkuti, Freddy. 2012. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis. Kasus. Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta.