

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Konsumen PT. Asian Nanjung Sejahtera)**

ARTIKEL

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata Satu**



Oleh,

YUSUP PAJAR NURIDWAN
NIM. 340215364

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH CIAMIS
2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Konsumen PT. Asian Nanjung Sejahtera)**

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen PT Asian Nanjung Sejahtera). Permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Asian Nanjung Sejahtera? ; 2). Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Asian Nanjung Sejahtera? ; 3). Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Asian Nanjung Sejahtera. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Asian Nanjung Sejahtera; 2). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Asian Nanjung Sejahtera; 3). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Asian Nanjung Sejahtera.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Regresi Linear Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis menggunakan Uji Signifikansi (Uji t dan Uji F).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Asian Nanjung Sejahtera dengan besarnya pengaruh 45,56% dan sisanya 54,44% dipengaruhi faktor lain.

Diharapkan PT Asian Nanjung Sejahtera mempertahankan dan memperhatikan kualitas layanan dan kualitas produk sehingga akan meningkatkan kepuasannya.

***Kata kunci:* Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen**