

## ABSTRACT

HAIRUS ZAMAN, "Influence of Product Quality And Service On Customer Satisfaction on Sindia Jaya Maron Meubel on Probolinggo Resident (Study on Customer of Sindia Jaya Maron Meubel on Probolinggo Resident. Under the guidance of Fathor AS. SE., M.M. dan Yudhi Prasetya mada, SE., M.M.

Product quality and service is the main key to win a competition, which led to the higher customer satisfaction value. Before buying a product, customers would evaluate product quality and service. This is essential for the customers to get satisfaction value they want from Sindia Jaya Maron Meubel . Variable used in this study is product quality and service.

The purpose of this study was to (1) determine whether product quality have a significant influence on customer satisfaction of Sindia Jaya Maron Meubel on Probolinggo Resident, (2) determine whether service have a significant influence on customer satisfaction of Sindia Jaya Maron Meubel on Probolinggo Resident. (3) determine whether product quality and service simultaneously significant influence on customer satisfaction of Sindia Jaya Maron Meubel on Probolinggo Resident.

This study using quantitative approach. The sample taking method using in this study was *simple random sampling* with 55 responden. Data analysis method used in this study was validity test, reliability test, normality test, multikolonearity test, heteroskedastisity test, multiple linier regression, determination coefisien test, F test, and T test.

The result showed that *adjusted R square* is 0,719 which meant the influence of independent variables on the dependent variables was 71,9%, while the remaining values was 28,1% influenced by other variables not included in this study. Based on the F test product quality and service affecting simultantly on customer satisfaction of Sindia Jaya Maron Meubel on Resident Probolinggo, Based on the t test partially variable product quality and service affecting simultantly on dependent variable.

Keywords: Product Quality, Service, Customer Satisfaction.

## ABSTRAK

HAIRUS ZAMAN, "Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Mebel Sindia Jaya Maron Kabupaten Probolinggo (Studi Pada Pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron Kabupaten Probolinggo)". Dibawah bimbingan Fathor AS. SE., M.M. dan Yudhi Prasetya mada, SE., M.M.

Kualitas produk dan pelayanan merupakan merupakan kunci utama dalam memenangkan persaingan, yang mana pada akhirnya akan dapat memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan. Setiap akan melakukan pembelian, pelanggan melakukan evaluasi terhadap sebuah kualitas produk dan pelayanan. Hal ini berguna bagi pelanggan untuk mencapai kepuasan yang diinginkan dari Mebel Sindia Jaya Maron Kabupaten Probolinggo. Variabel yang digunakan terdiri dari kualitas produk dan Pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron Probolinggo, (2) mengetahui apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron Probolinggo, (3) mengetahui apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh signifikan secara simulta terhadap kepuasan pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron Kabupaten Probolinggo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebesar 55 responden. Analisis data yang digunakan dalam peneltian ini adalah menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonearitas, uji heteroskedastisitas, regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, Uji F, dan Uji T.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *adjusted R square* sebesar 0,719 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 71,9% sedangkan sisanya 28,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan uji F Kualitas Produk dan Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron, Berdasarkan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel Kualitas Produk dan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Kata kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.