

ABSTRAK

Muhammad Faris Abulkhoir (3012201039)

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan PT Plos Cahya Indonesia Tahun 2024

Seiring dengan makin banyak persaingan bisnis terutama dalam bisnis distributor pakaian maka secara tidak langsung penilaian terhadap perusahaan sangat dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana dan seperti apa perusahaan dalam pandangan pelanggan.

Penelitian ini menguji tiga variable independen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap variable dependen yaitu kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Plos Cahya Indonesia dengan sampel berjumlah 80 responden teknik yang digunakan untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di sebar ke seluruh responden. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis melalui Uji t dan Uji F, serta analisis Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil uji F, pengaruh ketiga variabel bebas tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) yang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini terbukti dari hasil F-hitung $>$ F-tabel sebesar $25,788 > 2,72$ dan nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut mempunyai keterkaitan yang mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan. Dari kualitas produk, konsumen dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman yang pernah dialami. Lalu untuk kualitas pelayanan, ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang baik maka tingkat kepercayaan konsumen akan semakin baik. Lokasi menjadi penilaian konsumen agar tingkat kepercayaan pelanggan PT Plos Cahya Indonesia dapat semakin meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan PT Plos Cahya Indonesia tahun 2024.