

ABSTRAK

PEGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN PT. MASPION SURABAYA

Oleh :

RICCA YULIA FAJARYANTI

Dosen Pembimbing I,

Dr. Asmirin Noor, SE., MM.

Dosen Pembimbing II,

Rismawati Sitepu, S.SOS, MM.

Manajemen Pemasaran yang baik dan berkualitas sangat penting untuk memperoleh keberhasilan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian dan dampaknya pada kepuasan konsumen PT. MASPION surabaya.

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian *Propotional Random Sampling* (sample acak) berjumlah 30 sample. Teknik analisis data yang digunakan analisis Jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk secara parsial mempengaruhi signifikan terhadap Keputusan pembelian, Kualitas produk mempengaruhi signifikan terhadap Kepuasan konsumen, Keputusan pembelian secara parsial tidak mempengaruhi signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PT. MASPION Surabaya.

Serta Kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pembelian, Kualitas produk dan keputusan pembelian secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PT. MASPION Surabaya.

Hasil analisis yang di dapat dinyatakan Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, Keputusan pembelian berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT.MASPION Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY ON PURCHASE DECISIONS AND ITS IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION PT. MASPION SURABAYA

By:

RICCA YULIA FAJARYANTI

Supervisor I,

Dr. Asmirin Noor, SE., MM.

Supervisor II,

Rismawati Sitepu, S.SOS, MM.

Good and quality marketing management is very important to get the company's success. This study aims to determine the effect of product quality on purchasing decisions and their impact on consumer satisfaction PT. MASPION Surabaya.

The type of research used is the Random Sampling (random sample) research totaling 30 samples. Data analysis techniques used Path analysis. The results of this study indicate that Product Quality partially affects significantly on purchasing decisions, product quality significantly affects customer satisfaction, purchasing decisions partially do not significantly influence customer satisfaction PT. MASPION Surabaya. And the quality of the product simultaneously has a significant effect on purchasing decisions, product quality and purchasing decisions simultaneously have a significant effect on Consumer Satisfaction PT. MASPION Surabaya.

The results of the analysis that can be stated Product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, purchasing decisions have a positive and not significant effect on customer satisfaction at PT.MASPION Surabaya.

Keywords: Product Quality, Purchasing Decision, Consumer Satisfaction.