

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, display dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan: (1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sari Agrotama Persada. (2) Untuk menganalisis pengaruh display terhadap kepuasan pelanggan PT. Sari Agrotama Persada. (3) Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT. Sari Agrotama Persada. (4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, display dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sari Agrotama Persada.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan non probabilitas yaitu convenience sampling yang mana telah di hitung yaitu 95 Responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling dengan menggunakan *convenience sampling*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda.

Setelah dilakukan uji hipotesis yang diajukan maka diperoleh hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa (1) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal ini dapat dibuktikan melalui $t_{hitung} = (1,934) > t_{tabel} (1,6617)$. (2) Variabel display berpengaruh terhadap kualitas pelanggan hal ini dapat dibuktikan nilai $t_{hitung} = (5,719) > t_{tabel} (1,6617)$. (3) Variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal ini dapat dibuktikan nilai $t_{hitung} = (-0,378) < t_{tabel} (1,6617)$. (4) Variabel bebas kualitas pelayanan, display dan kualitas produk bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable terikat kepuasan pelanggan PT. Sari Agrotama.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Display, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality, display and product quality on the customer satisfaction: (1) To analyze the effect of service quality on customer satisfaction of PT. Sari Agrotama Persada. (2) To analyze the effect of display on customer satisfaction of PT. Sari Agrotama Persada. (3) To analyze the effect of product quality on customer satisfaction of PT. Sari Agrotama Persada. (4) To analyze the effect of service quality, display and product quality simultaneously on customer satisfaction of PT. Sari Agrotama Persada.

This research uses a non-probability sampling technique namely convenience sampling which has calculated the number of samples of 95 respondents. The data analysis used is multiple regression analysis. After testing the proposed hypothesis, it can be proven from the result of this research that (1) the service quality variable has an effect on customer satisfaction which can be proven through $t_{test} = (1,934) > t_{table} (1,6617)$. (2) the display variable has an effect on customer satisfaction which can be proven through $t_{test} = (5,719) > t_{table} (1,6617)$. (3) the product quality variable has no effect on customer satisfaction which can be proven through $t_{test} = (-0,378) < t_{table} (1,6617)$. (4) the independent variables of service quality, display and product quality have a significant effect on variables related of customer satisfaction on PT. Sari Agrotama Persada.

Keywords: Service Quality, Display, Product Quality, Customer Satisfaction