

ABSTRAK

Rohmatun Annisa, NPM 71170312006, Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Vario 125 FI (Studi Kasus Pengguna Honda Vario 125 FI Di Desa Perkebunan Gunung Melayu Dusun VI Pondok Seng Kabupaten Asahan), Dibimbing oleh Bapak Dr.T.Ahmad Helmi.,SE.,Msi sebagai pembimbing I dan Bapak Syafrizal.,S.E.,M.M sebagai pembimbing II, Skripsi: 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan indikator kualitas produk sebagai variabel bebas. Penelitian ini dilakukan pada Pengguna Honda Vario 125 FI di Desa Perkebunan Gunung Melayu Dusun VI Pondok Seng . Populasi dalam penelitian berjumlah 120 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan pendapat Slovin dengan jumlah sampel 92 orang.

Hasil penelitian menunjukkan dayatahan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Honda Vario 125 FI pada pengguna, kemampuan melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Honda Vario 125 FI Pada Pengguna, estetika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Honda Vario 125 FI pada pengguna, kualitas yang dipersepsikan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Honda Vario 125 FI pada pengguna, kinerja produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Honda Vario 125 FI pada pengguna, fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Honda Vario 125 FI pada pengguna, keandalan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna, kesesuaian spesifikasi produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Honda Vario 125 FI pada pengguna.

Kata kunci: Dayatahan produk, kemampuan melayani, estetika, kualitas yang dipersepsikan, kinerja produk, fitur produk, keandalan produk, dan kesesuaian spesifikasi produk, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Rohmatun Annisa, NPM 71170312006, Title: The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction of Honda Vario 125 FI (Case Study of Honda Vario 125 FI User in Gunung Melayu Plantation Village, Dusun VI Pondok Seng, Asahan Regency), Supervised by Mr. Dr. T. Ahmad Helmi., SE., Msi as supervisor I and Mr. Syafrizal., SE, M.M as mentor II, Thesis: 2020.

This study aims to determine whether there is an effect of product quality on consumer satisfaction with product quality indicators as the independent variable. This research was conducted on Honda Vario 125 FI users in the Gunung Melayu Plantation Village, Dusun VI Pondok Seng. The population in the study amounted to 120 people with the sampling technique using Slovin opinion with a sample size of 92 people.

The results showed that product durability has a positive and significant effect on customer satisfaction of Honda Vario 125 FI for users, the ability to serve has a positive and significant effect on customer satisfaction for Honda Vario 125 FI for users, aesthetics have a positive and significant effect on customer satisfaction for Honda Vario 125 FI for users, Perceived quality has a negative and significant effect on customer satisfaction of Honda Vario 125 FI for users, product performance has no effect on customer satisfaction for Honda Vario 125 FI for users, product features have a positive and significant effect on consumer satisfaction for Honda Vario 125 FI for users, product reliability has an effect positive and significant on consumer satisfaction for users, suitability of product specifications has no effect on customer satisfaction for Honda Vario 125 FI for users.

Key words: Product durability, serviceability, aesthetics, perceived quality, Product performance, product features, product reliability, Conformity to product specifications, customer satisfaction.