

ABSTRAK

PENGARUH MUTU PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Studi Kasus Pada Konsumen Produk Sepeda Motor YAMAHA di Wilayah Kelurahan
Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, DI Yogyakarta.

Destak Ricki Taralalu
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2009

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Untuk mengetahui apakah mutu produk dan layanan purna jual berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan; 2) Untuk mengetahui apakah mutu produk dan layanan purna jual (X) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Penelitian ini dilakukan dengan Studi Kasus Pada Konsumen Produk Sepeda Motor YAMAHA di Wilayah Kelurahan Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, DI Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Populasi penelitian ini adalah konsumen sepeda motor Yamaha di wilayah Kelurahan Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, DI Yogyakarta. Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Uji Validitas menggunakan teknik Korelasi *Pearson's Product Moment* dan Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji f dan Uji t.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa: 1) mutu produk dan layanan purna jual secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan; 2) secara individual mutu produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan demikian juga dengan variabel layanan purna jual secara individual berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

ABSTRACT

INFLUENCE PRODUCT QUALITY AND AFTER SALE SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION

Destak Ricki Taralalu
Management Studies Program Faculty of Economics
Sanata Dharma
Yogyakarta
2009

A Case Study on Consumers of Yamaha Motor Cycle, District Area Catur Tunggal,
Depok subdistrict, Sleman regency, Yogyakarta.

The purposes of this research are to determine: 1) the simultaneously influence of product quality and after sales service on customer satisfaction; 2) the partial influence of product quality and after sales service on customer satisfaction.

This research is conducted as a case study on consumers of Yamaha Motor Cycle Catur Tunggal, Depok subdistrict, Sleman regency, Yogyakarta. Data were collected by disseminating a questionnaire to the respondent. The population of this study is consumers Yamaha motorcycle in the area of District Catur Tunggal, Depok subdistrict, Sleman regency, Yogyakarta. Sample of the study were 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis techniques used in this study was the Multiple Linear Regression Analysis.

Based on the results of data analysis we can conclude that: 1) product quality and after sales services simultaneously have a significant impact on customer satisfaction; 2) product quality as well as after sales service individually influence customer satisfaction.