

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Honda Jazz i-DSI (*manual*) di Surabaya ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan mobil Honda Jazz i-DSI (*manual*). Manfaat dari skripsi ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut mana dari mobil Honda Jazz i-DSI (*manual*) yang paling berkualitas. Skripsi ini menggunakan lima aras product menurut Kotler & Keller yaitu : Core Benefit, Basic Product, Augmented Product, Expected Product, Potential Product. Sedangkan untuk Kepuasan Pelanggan menggunakan 3 atribut menurut Duka yaitu : Attribut Related to The Product, Attribut Related To The Service, Attribute Related to The Service.

Teknik Pengambilan Sampel adalah Non Probability Sampling dengan Quota Sampling. Instrumen pengumpulan data adalah dengan kuesioner. Skala pengumpulan data adalah semantic differential monopolar scale. Metode Pengolahan data adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis.

Hasil Pengolahan data yang didapat adalah $KPL = 0,548 + 0,898 KPR$, Yang berarti bahwa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan bersifat positif atau searah dengan nilai sebesar 0,898. Nilai tersebut mempunyai pengertian jika terjadi perubahan kenaikan atau penurunan dari kualitas produk mobil Honda Jazz i-DSI (*manual*) di Surabaya setiap satu satuan skor persepsi, maka skor kepuasan pelanggan mobil Honda Jazz i-DSI (*manual*) di Surabaya akan mengakibatkan kenaikan skor persepsi kepuasan pelanggan sebesar 0,898. Demikian sebaliknya jika skor persepsi dari kualitas produk mengalami penurunan sebesar satu satuan, akan mengakibatkan penurunan skor persepsi kepuasan pelanggan sebesar 0,898.