

## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menguji, dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada sepeda motor Honda New Tiger di Surabaya.

Produk dan jasa yang berkualitas memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan mempunyai pengalaman yang baik dan puas terhadap kualitas produk dari suatu badan usaha, maka hal ini dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut, dan bahkan akan merekomendasikan pada pelanggan yang lain. Kualitas produk diukur berdasarkan 8 dimensi kualitas menurut Kotler (2003,p.318) yaitu “(a) *Feature*, (b) *Performance*, (c) *Conformance*, (d) *Durability*, (e) *Reliability*, (f) *Repairability* (g) *Style*, (h) *Design*. Sedangkan kepuasan pelanggan diukur menggunakan 3 tingkatan atribut pembentukan kepuasan pelanggan menurut Menurut Dutka (1994,p.41) yakni: (1) *Attribute related to the product* (2)*Attribute related to the service*, dan (3)*Attribute related to purchase*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda New Tiger di Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data keseluruhan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Honda New Tiger di Surabaya. Hal ini terlihat dari hasil analisis regresi linier dengan persamaan regresi yang bernilai positif, berarti hubungan antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan adalah hubungan yang positif atau apabila kualitas produk naik, maka kepuasan pelanggan juga akan naik, demikian juga sebaliknya.

Kata kunci: *Feature*, *Performance*, *Conformance*, *Durability*, *Reliability*, *Repairability* *Style*, *Design*, *Attribute related to the product*, *Attribute related to the service*, dan *Attribute related to purchase*.