

ABSTRACT

The product and service quality is considered important by a company, selling result comes from two base categories, that are new consumers and rebuying consumers. The consumers who have satisfy about a product which they have bought are service quality. Product quality and service quality can not separated on the price. It has strong influence toward satisfying and buying desire. Thus, seeing and measuring on the consumer satisfaction are an important thing. It caused by that may give an assist and input for company's development and implementation strategic. Significance of the problem is to know whether there is influence of product and service quality toward consumer satisfaction of All New Honda Jazz in Surabaya. This research done in order to know the influence of six dimension of product quality, five dimension of service quality toward three attributes of consumer satisfaction of All New Honda Jazz in Surabaya.

Population on this research is customers of All New Honda Jazz in Surabaya. This research used non probability sampling, whoever that incidentally met with researcher can be used sampel. To become pursuant to enquette spreading that fulfilling as much 100 respondents. The analysis method used is linear regression analysis method by analysis tool SPSS 17 for Windows which produce linear regression as bellow:

$$KPg = 0,690 + 0,132 KPr + 0,762 KI$$

The result of the research shows that there is significance influence product quality and service quality toward consumer satisfaction of All New Honda Jazz in Surabaya. Coefficients regression (R square) of the research is 0,839 or 83,9%. It means variation chance of product quality and service quality influence 83,9% toward customer satisfaction of All New Honda Jazz in Surabaya.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

INTISARI

Kualitas produk dan layanan dianggap penting bagi perusahaan karena hasil penjualan bersumber dari dua kelompok dasar, yaitu pelanggan baru dan pelanggan yang membeli ulang. Konsumen yang memperoleh kepuasan atas produk yang dibelinya cenderung memilih kualitas layanan. Kualitas produk dan kualitas layanan tidak terlepas pada harga. Kualitas produk dan layanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pemasar. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan perusahaan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan All New Honda Jazz di Surabaya. Penelitian ini menggunakan enam dimensi kualitas produk, lima dimensi kualitas layanan dan tiga atribut kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan All New Honda Jazz di Surabaya. Penelitian ini menggunakan non probability sampling, dimana apabila secara kebetulan siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel. Berdasarkan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden memenuhi untuk dijadikan sebagai sampel penelitian. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear dengan bantuan alat analisis *SPSS 17 for Windows*, yang menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$KPg = 0,690 + 0,132 KPr + 0,762 KI$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan All New Honda Jazz di Surabaya. Koefisien regresi dari penelitian ini sebesar 0,839 atau 83,9%. Ini berarti variasi perubahan kualitas produk dan layanan sebesar 83,9% terhadap variasi perubahan kepuasan pelanggan All New Honda Jazz di Surabaya.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan