

ABSTRACT

The goals of this research is to know whether there is influence of product and service quality toward customer satisfaction of PT Sierad 's product animal feed laying hens in Blitar. Product quality reviewed from performance, features, reliability, conformance, durability, and perceived quality. Service quality reviewed from reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Customer satisfaction reviewed from value to price relationship, product quality, product reliability, response to and remedy a problem, sales experience and convenience of acquisition.

Population on this research is customer of PT Sierad's product animal feed laying hens in Blitar. The analysis method used is multiple linear regression analysis method by analysis tool SPSS 15.0 for windows which produce linear regression as bellow:

$$KPg = 0,503 KPr + 0,316 KL$$

The result of the research shows that there is significance influence product quality and service quality toward customer satisfaction of PT Sierad 's product animal feed laying hens in Blitar. Coefficients regression (R square) of the research is 0,457 or 45,7%. It means variation chance of product quality and service quality influence 45,7% toward customer satisfaction of PT Sierad's product animal feed laying hens in Blitar.

Based on the result hypothesis, it's right that "There is effect of product quality and service quality on customer satisfaction of PT Sierad's product animal feed laying hens in Blitar".

Key words: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan Produk Pakan Ternak Ayam Petelur PT Sierad di Blitar. Dimensi kualitas produk ditinjau dari *performance, features, reliability, conformance, durability, dan perceived quality*. Untuk dimensi kualitas layanan ditinjau dari *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Untuk dimensi kepuasan pelanggan ditinjau dari *value to price relationship, product quality, product reliability, response to and remedy a problem, sales experience dan convenience of acquisition*.

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Produk Pakan Ternak Ayam Petelur PT Sierad di Blitar. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda dengan alat analisis SPSS 15.0 for windows yang menghasilkan regresi linear sebagai di bawah ini:

$$KPg = 0,503 KPr + 0,316 KL$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada signifikansi pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Produk Pakan Ternak Ayam Petelur PT Sierad di Blitar. Koefisien regresi (*R square*) dari penelitian ini adalah 45,7% atau 0.457. Ini berarti kesempatan pengaruh variasi kualitas produk dan variasi kualitas pelayanan sebesar 45,7% terhadap kepuasan pelanggan Produk Pakan Ternak Ayam Petelur PT Sierad di Blitar.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan, dapat dibuktikan bahwa hipotesis kerja yang diajukan yakni “Diduga terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan produk pakan ternak ayam petelur PT Sierad di Blitar” adalah benar.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan