

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan obat masuk angin merek Tolak Angin di Surabaya serta mengetahui atribut-atribut dari kualitas produk yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga kebutuhan serta keinginan dari pelanggan obat masuk angin merek Tolak Angin di Surabaya dapat terpenuhi.

Target populasi yang dipilih adalah pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi obat masuk angin merek Tolak Angin di Surabaya. Karakteristik populasi adalah pelanggan baik pria maupun wanita, pernah membeli dan mengonsumsi produk obat masuk angin merek Tolak Angin minimal 3 kali dalam 6 bulan terakhir, bertempat tinggal di Surabaya dan berpendidikan minimal SMP. Banyaknya sampel yang diambil adalah 110 responden melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini juga dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, deskriptif, dan regresi. Maka, digunakan bantuan SPSS 17.0 *for windows* untuk melakukan pengujian tersebut.

Dari hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa “Diduga terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan obat masuk angin merek Tolak Angin di Surabaya” berdasarkan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa rekomendasi bagi PT. Sido Muncul.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Tolak Angin

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine and analyze the effect of product quality to customer satisfaction common cold brands “Tolak Angin” in Surabaya as well knowing the what attributes of quality products that affects customer satisfaction to needs and desires of common cold brands “Tolak Angin” in Surabaya can be meet.

The target population is selected customers who had bought and consumed common cold brands “Tolak Angin” in Surabaya. Characteristics of the population is both male and female customers, never buy and consume products common cold brands “Tolak Angin” least 3 times in the last 6 months, residing in Surabaya and educated at least junior high. The number of samples taken was 110 respondents spread through questionnaires. In this study also tested the validity, reliability test, descriptive, and regression. Then, use the help of SPSS 17.0 for windows to do the test.

From the results of data processing can be concluded that "alleged presence there is the influence of product quality to customer satisfaction common cold brands “Tolak Angin” in Surabaya“ " based on the discussion conducted in this study, it can be given some recommendations for PT. Sido Muncul.

Key words: Quality Product, Customer Satisfaction, Tolak Angin