

Dea Nur Oktavia.10220397

## **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK CAHAYA BORDIR DI CILEGON**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma,  
2023

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Cahaya Bordir di Cilegon. Serta untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas produk Cahaya Bordir.

Penelitian ini menggunakan data primer. Uji yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh menggunakan instrumen kuesioner, dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS versi.22.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen berpengaruh positif terhadap Kualitas Produk Cahaya Bordir di Cilegon. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil Analisis Regresi Linear Sederhana diperoleh persamaan  $Y = 11,892 + 0,140X$ . Hasil Uji t didapatkan  $t$  hitung sebesar 3,387 dengan nilai sig sebesar 0,000. Sedangkan nilai  $t$  tabel dengan two tailed  $\alpha = 5\%$  sebesar 1,984. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3,387 > 1,984$ ) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dari uji T ini keputusan yang diambil yaitu kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kualitas produk. Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) mencapai 0,324 atau sebesar 32,4% hal ini mengandung arti bahwa variabel Kepuasan Konsumen (Y) mempengaruhi terhadap variabel Kualitas Produk (X).

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk.

(xi + 49 + Lampiran)

Daftar Pustaka ( 2015-2021)