

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI BURJOSH PURWODADI**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis



oleh :

AFRIAN CAESAR RAENALDI
NPM : 201003632110368

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BURJOSH PURWODADI”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, Maret 2024



Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S

NIDN.0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, Maret 2023

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bambang Agus Windu S,MA', written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a small flourish at the end.

Drs. Bambang Agus Windu S,MA

NIDN.616085902


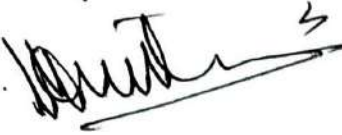

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 22 Maret 2024

Waktu : 10.30 WIB

No.	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Nadia Dwi Irmadiani S.AB, M.Si	1. 
2.	Drs. Bambang Agus Windu S, MA	2. 
3.	Hermawan B. SSos, MSi.	3. 

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus dipenuhi, dan apabila tidak terpenuhi maka kekecewaan akan muncul oleh pelanggan. Faktor yang dapat menyebabkan pelanggan tidak puas seperti kualitas produk dan kualitas pelayanan dan faktor lainnya, sebagaimana permasalahan dalam penelitian ini adalah mencari apakah ada Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Burjosh Purwodadi, dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Burjosh Purwodadi.

Populasi dalam penelitian ini masyarakat yang pernah datang ke Burjosh Purwodadi, dengan penentuan sampel teknik *Non-random* sampling dengan *Accidental sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu masyarakat yang datang ke Burjosh Purwodadi dan sudah melakukan transaksi minimal 2 kali dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket) dan observasi. Menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Untuk pengolahan data meliputi langkah-langkah *editing, coding, tabulating*. Dengan analisa kuantitatif dengan konsep *eksplanatori* menggunakan uji statistik (*koefisien produk moment*), dengan hasil Kualitas Produk diperoleh hasil persentase sebesar 0,857 atau 85,7% pada kategori yang sangat tinggi, variabel Kualitas Pelayanan diperoleh persentase sebesar 0,842 atau 84,2% pada kategori yang sangat tinggi dan tingkat Kepuasan Pelanggan sebesar 0,749 atau 74,9% pada kategori tinggi. Untuk menguji hipotesa peneliti menggunakan alat uji statistik korelasi produk moment. Teknik analisis data menggunakan tabel silang dan uji statistik analisis regresi linier sederhana. Secara keseluruhan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 0,829. Agar bisa menjelaskan pengaruh yang ada maka dilakukan uji statistik dengan menggunakan Koefisien Determinasi (KD) dengan rumus $= r^2 \times 100\%$ diperoleh persentase 68,7%.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan