

## ABSTRAK

**Febriani Bouta 931 409 052**, PT. Columbia Cabang Gorontalo Jurusan Manajemen, 05 Juli 2013. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan". Pembimbing I : Tineke Wolok,ST.,MM Pembimbing II : Ramlan Amir Isa,SE.,MM.

Tujuan utama penelitian ini yakni untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diambil sampel dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling dan Accidental Sampling* yakni 103 orang dan analisis data penelitian menggunakan *Analisis Regresi Linier Sederhana*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk pada PT. Columbia Cabang Gorontalo secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ditunjukkan koefisien determinasi  $r^2 = 0.807$  atau sebesar 80,7% dan sisanya 19,3% dipengaruhi oleh faktor lain, Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan oleh ( $t_{hitung} = 20.525$ ). Hal ini ditunjukkan oleh hasil regresi dimana nilai  $\beta$  0,898 Hasil ini menunjukkan bahwa dengan memperhatikan Kualitas Produk maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. Columbia Cabang Gorontalo.

**Kata Kunci** : Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan