

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada
PT.Columbia Cabang Gorontalo**

Oleh

CANDRAWATY DJ. KILO

931 410 244

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji

Pembimbing I



Dr. Arifin Tahir, M.Si
NIP. 19560826 198203 1 002

Pembimbing II



Ramlan Amir Isa, SE., MM.
NIP. 19750828 200604 1 018

Mengetahui Ketua Jurusan



Hais Dama, SE, M.Si
NIP.19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.Columbia Cabang Gorontalo

Oleh:

CANDRAWATY DJ. KILO

Telah dipertahankan di depan penguji :

Hari Tanggal : Senin, 04 Januari 2016
Waktu : 13.00 s/d selesai

PENGUJI

1. **Dra. Hj. Salma Bowtha., M.Pd**
NIP. 19560123 198302 2 003
2. **Andi Juana., S.Pd., M.Sc**
NIP. 19841126 201012 1 004
3. **Dr. Arifin Tahir., M.Si**
NIP. 19560826 198203 1 002
4. **Ramlan Amir Isa., SE., MM**
NIP.19750828 200604 1 001

Handwritten signatures in blue ink over dotted lines, corresponding to the list of examiners.

Gorontalo, Januari 2016

Dekan Fakultas Ekonomi

Handwritten signature in blue ink.

Dr. Hamzah Yunus, M.Pd
NIP. 19600223 198603 1 004

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT. COLUMBIA CABANG GORONTALO**
Candrawaty DJ. Kilo¹, Arifin Tahir², Ramlan Amir Isa³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas Produk terhadap kepuasan Konsumen pada PT. Columbia Cabang Gorontalo, Berdasarkan hasil analisis bahwa kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan 2 variabel yaitu variabel X kualitas produk merupakan variabel dependen (bebas) dan variabel Y kepuasan konsumen merupakan variabel independen (terikat), metode menggunakan regresi sederhana. Kualitas Produk memiliki tingkat hubungan yang kuat dan positif terhadap kepuasan Konsumen pada PT. Columbia Cabang Gorontalo, yang dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,819. Kualitas Produk secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan Konsumen. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 0,672 atau 67,2% variabilitas mengenai kepuasan Konsumen terhadap PT. Columbia Cabangl Gorontalo dapat dinilai dari kualitas Produk, sedangkan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas Pelayanan, Promosi, merek, harga, Diskon dan lain-lain yang tidak terdapat pada model. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Produk berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: *kualiatas produk terhadap kepuasan konsumen.*