

PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BULOG SUB DIVRE GORONTALO

Oleh:

MISRAWATI PAGOLO

NIM : 931 413 070

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji

PEMBIMBING I



Dr. H. Walidun Husain, M.Si
NIP. 195508031982031002

PEMBIMBING II



Rustam Tohopi, S.Pd, M.Si
NIP. 19703242008121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE, M.Si
NIP. 197303052002121003

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BULOG SUB DIVRE GORONTALO

Oleh

MISRAWATI PAGOLO

931 413 070

Telah Dipertahankan Didepan Penguji

Hari/Tanggal : 20 juli 2017

Waktu : 12.00 – 14.00

PENGUJI :

1. Prof. Dr. Asha Aneta, Msi 1. 
2. Endi Rahman SE, MM 2. 
3. Dr. H. Walidun Husain, M.Si 3. 
4. Rustam Tohooi S.Pd, M.Si 4. 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi


Imran Rosman Hambali S.Pd, SE, MSA

NIP. 19700823 199903 1 005

ABSTRAK

Misrawati Pagolo. NIM. 931 413 070. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bulog Sub Divre Gorontalo. Dibawah bimbingan Bpk. Dr. H. Walidun Husain M.Si dan Bpk. Rustam Tohopi S.Pd, M.Si. Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bulog Sub Divre Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian Kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian Analisis Regresi Sederhana dengan mengambil sampel sebanyak 43 orang responden.

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi yang menghasilkan nilai regresi, yakni $\hat{Y} = 13,501 + 0,703X$ yang telah teruji keberartiannya pada tingkat signifikansi sebesar $\alpha=0,5\%$ (0,05). Hal ini menunjukkan nilai konstan sebesar 13,501 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel *kualitas produk (X)* maka nilai variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 13,501 dan nilai koefisien regresi sebagai 0,703 dengan anggapan variabel bebas lain besarnya konstan. Dan dari hasil uji hipotesis diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 5,218 sedangkan nilai t-tabel pada $\alpha=0,5$ yakni sebesar 2,01954, jadi 5,218 lebih besar dari 2,218 atau dengan kata lain terdapat pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bulog Sub Divre Gorontalo. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk memiliki pengaruh sebesar 39,9%. Sedangkan 60,1% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas pelayanan dan harga yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas produk, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Misrawati Pagolo. Student ID. 931 413 070. Influence of Product Quality towards Customer's Satisfaction at Bulog Sub Divre Gorontalo. Principal supervisor is Dr. H. Walidun Husain, M.Si and Co-supervisor is Rustam Tohopi, S.Pd, M.Si. Bachelor Study program of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo.

This research aims at investigating whether or not there is influence of product quality towards customer's satisfaction at Bulog Sub Divre Gorontalo. It applies quantitative method. Techniques of data analysis is Simple Linear regression. Samples are 43 respondents.

Finding reveals that regression analysis gains regression value as $\hat{Y} = 13,501 + 0,730$ which its significance has been tested at significance level (α) of 0,5% (0,05). This shows that constant value is 13,501 that staes that if there is no product quality variable (X), value of customer's satisfaction variable (Y) is 13.501 and regression coefficient value is 0,703 with the assumption that other independnet variables are constant. From hypothesis test, it is found that t-count value is 5,218 while t-table at $\alpha=0,5$ is 2,01954. Thus, 5,218 is higher than 2,218 or on the other hand, there is influence of product quality towards customer's satisfaction at Bulog Sub Divre Gorontalo. Based on findings, it can be concluded that Product Quaiity influences Customer's satisfaction for 39,9% while the rest 60,1% is influenced by othe rvariables such as service quality and price which are not observed in this research.

Keywords: Product Quality, Customer's Satisfaction



