

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan saluran distribusi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Suminsurya Mesindolestari. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Suminsurya Mesindolestari. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 50 pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian berupa analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji t diperoleh hasil t_{hitung} semua variabel lebih besar dari t_{tabel} dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara parsial saluran distribusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji F diperoleh hasil bahwa secara simultan ketiga faktor kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan saluran distribusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($14,824 > 2,80$) dan signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05. Dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh sebesar 45,8% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan saluran distribusi, sedangkan sisanya sebesar 54,2% dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel lain di luar dari penelitian seperti harga, citra merek, dan lainnya yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Saluran Distribusi, Kepuasan Pelanggan