

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, SALURAN DISTRIBUSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAMPU SOROT PT LUXEN MAKMUR SEJAHTERA MEDAN

Wandy Tanzil, Vincent Tandratama, Suryo Anwar Putra

Program Studi Manajemen

Tujuan dari peneltian ini untuk menguji pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan. Metode peneltian yang digunakan analisi regresi linear beganda. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 191 pelanggan lampu sorot luxen dan sampel berjumlah 131 pelanggan lampu sorot luxen. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,892 > 1,979$ dan signifikan yang diperoleh $0,000 < 0,05$, berarti bahwa secara parsial Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,905 > 1,979$ dan signifikan yang diperoleh $0,000 < 0,05$, berarti secara parsial Saluran Distribusi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan. Hasil perhitungan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,121 > 1,979$ dan signifikan yang diperoleh $0,036 < 0,05$, berarti secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan. Hasil pengujian diperoleh nilai $F_{hitung} (18,807) > F_{tabel} (2,68)$ dan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan. hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,291 hal ini berarti 29,1% dari variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel bebas sedangkan sisanya sebesar 70,9% (100% - 29,1%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, seperti persaingan harga, diskon, promosi penjualan dan sebagainya.

Kata kunci : Kualitas Produk, Saluran Distribusi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan