

ABSTRAK

Salsabila Chaerani, 1720310221, dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Muria Elektronik Kayen.**

Kualitas mempunyai peran penting dalam tercapainya kepuasan konsumen, tanpa adanya kualitas dalam sebuah produk akan sulit untuk mempertahankan konsumen dan mencapai kepuasan konsumen. Kualitas merupakan keseluruhan dari sifat dan ciri suatu produk atau pelayanan berdasarkan kemampuan yang diharapkan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Perusahaan yang dapat memberikan kualitas dan memenuhi harapan dari pelanggan akan menciptakan hubungan baik dengan pelanggan. Kualitas yang baik dapat terpenuhi jika perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan terhadap sebuah produk atau bahkan mampu melebihi ekspektasi pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Muria Elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan dan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko Muria Elektronik baik secara parsial maupun simultan. Toko Muria Elektronik adalah toko yang menyediakan berbagai perlengkapan elektronik yang berada di Kayen Pati yang telah berdiri dari tahun 2010. Penelitian ini mengambil sampel 86 responden dengan menggunakan *purposive sample* dan menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari observasi langsung dan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden.

Hasil penelitian ini adalah kualitas produk atau X1 yang terdiri dari kinerja, keandalan, keistimewaan tambahan, kesesuaian, daya tahan, kemampuan melayani, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan konsumen, bila dilihat dari hasil uji tingkat signifikansi sebesar $0,059$ dengan nilai t hitung sebesar $1,914 < t$ tabel $1,988$ dan hasil uji f sebesar $59,693 > f$ tabel $3,11$ maka dengan demikian kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan sebagai X2 yang terdiri dari keandalan, daya tahan, jaminan, perhatian, dan bukti fisik, dan dilihat berdasarkan hasil uji t hitung $5,224 > t$ tabel $1,988$ dan hasil uji f sebesar $59,693 > f$ tabel $3,11$ maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.