

ABSTRAK

Putri Khoirun Nisa Harahap, NIM: 7213210001. "Pengaruh Kualitas Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Seulawah Kupa Medan)". Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Seulawah Kupa Medan. Penelitian ini menggunakan metode accidental sampling dengan jumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner yang pengukurannya menggunakan skala Likert dan diolah secara statistik dengan menggunakan metode Analisis Regresi Linier Berganda dan diolah dengan program SPSS 25.00 for Windows. Analisis data menggunakan uji F dan uji T untuk pengujian hipotesis dan analisis regresi linier berganda. Hasil persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah $Y = 1,066 + 0,293 + 0,346$, yang menunjukkan bahwa kualitas produk dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan pengujian parsial (uji T) ditemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung $3,984 > t$ tabel $1,984$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung $4,651 > t$ tabel $1,984$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan pengujian simultan (uji F) ditemukan bahwa kualitas produk dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Seulawah Kupa Medan dengan nilai F hitung $168,240 > F$ tabel $3,091$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,776$ atau $77,6\%$ menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk dan fasilitas, sedangkan sisanya $22,4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Putri Khoirun Nisa Harahap, NIM: 7213210001. "The Influence of Product Quality and Facilities on Customer Satisfaction (Case Study at Seulawah Kupa Medan)". Management Thesis, Faculty of Economics, Medan State University 2025.

This research aims to determine the influence of product quality and facilities on customer satisfaction at Seulawah Kupa Medan. This research used an accidental sampling method with a total of 100 respondents. The data collection technique used is distributing questionnaires whose measurements use a Likert scale and are processed statistically using the Multiple Linear Regression Analysis method and processed using the SPSS 25.00 for Windows program. Data analysis uses the F test and T test for hypothesis testing and multiple linear regression analysis. The multiple linear regression equation obtained is $Y = 1,066 + 0,293 + 0,346$, which indicateds that product quality and facilities effect on customer satisfaction. The research results show that based on partial testing (T test), it was found that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t value of $3.984 > t \text{ table } 1.984$ and a significance of $0.000 < 0.05$. Facilities also have a positive and significant effect on customer satisfaction with a t value of $4.651 > t \text{ table } 1.984$ and a significance of $0.000 < 0.05$. Based on simultaneous testing (F test), it was found that product quality and facilities together have a positive and significant effect on customer satisfaction at Seulawah Kupa Medan with an F value of $168.240 > F \text{ table } 3.091$ and a significance of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) value of 0.776 or 77.6% indicates that customer satisfaction is influenced by product quality and facilities, while the remaining 22.4% is influenced by other factors outside this research.

Keywords: Product Quality, Facilities, Customer Satisfaction.