

Abstrak

Daya saing industri CV Astrindo Ghita Mandiri yang lemah kondisi ini tak terlepas dari masih lemahnya kualitas pelayanan dan kualitas manufaktur yang dimiliki oleh perusahaan yang pada ujungnya akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manufaktur Terhadap Kepuasan Konsumen di CV. Astrindo Ghita Mandiri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan rumusan masalah deskriptif dan verifikatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di CV. Astrindo Ghita Mandiri dengan menggunakan rumusan slovin maka Sampel dari penelitian ini pelanggan CV Astrindo Ghita Mandiri yaitu sebanyak 103 orang

Hasil menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen sebesar 32.47%. Kualitas Manufaktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen sebesar 37.95%. dan Secara simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Manufaktur berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen. besarnya pengaruh menunjukkan bahwa Transparansi, Akuntabilitas memberikan pengaruh simultan sebesar 70.4% terhadap Kepuasan konsumen Sedangkan sisanya sebesar 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Manufaktur, Kepuasan Konsumen, *Multiple Regression Analysis*