

ABSTRAK

Kualitas produk adalah suatu faktor penting yang mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pembelian produk. Kualitas produk didefinisikan sebagai satu dari alat untuk mencapai posisi produk, kualitas menyatukan tingkat kemampuan suatu produk tersebut dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan. Dari sudut pandang konsumen, kualitas seringkali digunakan sebagai indikator nilai bagaimana kualitas tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas barang atau jasa yang dikonsumsi pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu :1) Mengetahui kualitas produk IndosatM2 di kota Bandung, 2) Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk IndosatM2 di kota Bandung dan 3) Mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk IndosatM2 terhadap kepuasan pelanggan di Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausal deskriptif analisis, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data yang sesuai dengan sebenarnya kemudian data-data tersebut diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan jawaban mengenai masalah yang ada. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi : observasi non partisipan, wawancara dan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil dari persamaan regresi sederhana yaitu $Y = 1.067 + 0.120X$, dalam artian bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Sedangkan berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa nilai t_{tabel} adalah sebesar 1.985, ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} ($6.125 > 1.985$). Sedangkan berdasarkan koefisien determinasi bahwa kualitas produk memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 28,52% dan sisanya sebesar 71,48% dipengaruhi oleh faktor lain, seperti citra produk, promosi dan harga.

Kata Kunci : Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan