

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BOLT 4G MODEM WIFI

Nur Halimah¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan Bolt 4G dan tinggal di wilayah Jakarta. Jumlah sampel adalah 150 orang yang diambil melalui teknik purposive sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, melalui proses uji asumsi klasik dan uji hipotesis untuk melihat hubungan antara variabel baik secara parsial ataupun simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Disarankan untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik, objek penelitian bisa ditambah lagi dengan melakukan perbandingan dengan merek lain dengan produk sejenis, memperluas area penelitian di luar Jakarta dan menambah jumlah responden.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Bolt 4G

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF BOLT 4G MODEM WIFI

Nur Halimah²

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of product quality and service quality to customer satisfaction. The sample used in this study is consumers using Bolt 4G Wifi Modem and stayed around Jakarta. The number of samples is 150 respondents taken through purposive sampling technique. The analytical method used is simple linear regression analysis. The analysis tool in this research is multiple linear regression analysis, through the classical assumption test and hypotheses test to see the relationship between the variables either partially or simultaneously. The Result of this study showed that product quality and service quality partially or simultaneously have positive influence on customer satisfaction of Bolt 4G Wifi Modem. For better result ,it's recommended to get more independet variables of the object of study, to make comparison with other brands, to do the study in any other area of Jakarta and to increase the number of respondents.

Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction, Bolt 4G

² Student of Universitas Bakrie, Management Major