

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION

(Research on Cato Sport Ciamis Consumers)

Oleh:

Gifa Akbar Ramadhan
NPM. 133402575

Advisor:

Moch.Soleh Soeaidy
H. Nana Sahroni

This study aims to analyze the effect of product quality on consumer satisfaction in Cato Sport Ciamis consumers. This study uses a quantitative descriptive and explanatory research approach to explain the relationship between the independent variable (product quality) and the dependent variable (consumer satisfaction). The research sample consisted of 96 respondents taken through purposive sampling techniques. Primary data were collected through a questionnaire with a Likert scale of 5 (Very Satisfied to Very Dissatisfied), while data analysis used simple linear regression and correlation tests through SPSS 25.

The results of the study indicate that product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. This is evident from the results of the t-test ($t\text{-count} = 5.951 > t\text{-table} = 2.365$) and a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination of 40.5% indicates that 40.5% of the variation in consumer satisfaction is influenced by product quality, while the rest is influenced by other factors. The conclusion of the study states that increasing product quality can significantly increase consumer satisfaction. Product quality aspects that influence include reliability, responsiveness, and product characteristics such as durability and uniqueness. To improve consumer satisfaction, Cato Sport Ciamis is advised to pay attention to aspects of service reliability, accelerate responses to complaints, and improve the physical quality of the product. This study is expected to be a consideration for the development of more optimal marketing strategies and product management.

Keywords: *Product quality, consumer satisfaction, linear regression, Cato Sport Ciamis.*

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Penelitian Terhadap Konsumen Cato Sport Ciamis)

Oleh:
Gifa Akbar Ramadhan
NPM. 133402575

Pembimbing:
Moch.Soleh Soeaidy
H. Nana Sahroni

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Cato Sport Ciamis. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif dan eksplanatori untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen (kualitas produk) dan variabel dependen (kepuasan konsumen). Sampel penelitian terdiri dari 96 responden yang diambil melalui teknik purposive sampling. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 5 (Sangat Puas hingga Sangat Tidak Puas), sementara analisis data menggunakan regresi linear sederhana dan uji korelasi melalui SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dari hasil uji t ($t\text{-hitung} = 5,951 > t\text{-tabel} = 2,365$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi sebesar 40,5% menunjukkan bahwa 40,5% variasi kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain.

Kesimpulan penelitian menyatakan bahwa peningkatan kualitas produk secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Aspek kualitas produk yang mempengaruhi meliputi keandalan, responsivitas, dan karakteristik produk seperti daya tahan dan keunikan. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, Cato Sport Ciamis disarankan untuk memperhatikan aspek keandalan layanan, mempercepat tanggapan terhadap keluhan, serta meningkatkan kualitas fisik produk. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengembangan strategi pemasaran dan pengelolaan produk yang lebih optimal.

Kata kunci: Kualitas produk, kepuasan konsumen, regresi linear, Cato Sport Ciamis.