

**HUBUNGAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CV DWI TUNGGAL MANDIRI**

***RELATIONSHIP OF PRODUCT QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION AT CV DWI TUNGGAL MANDIRI***

**AULIAH JULIO SAPUTRA
8223098115**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
JAKARTA
2012**

ABSTRAK

AULIAH JULIO SAPUTRA. 2009. 8223098115. “Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Dwi Tunggal Mandiri”.

Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan CV Dwi Tunggal Mandiri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, kuesioner, dan observasi di CV Dwi Tunggal Mandiri.

Dari hasil penulisan karya ilmiah ini bahwa perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumennya, salah satunya melalui produk dengan kualitas yang baik, yang mampu memenuhi kebutuhannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Penelitian ini dilakukan terhadap 50 pelanggan CV Dwi Tunggal Mandiri, terdiri dari 21 hotel dan 29 restoran. Sampel dipilih dengan menggunakan rumus Slovin. Alat ukur yang digunakan adalah skala *Likert*. Hasil analisa data menunjukkan bahwa kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 5%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan persentase sebesar 5%.

Kata Kunci : Kualitas produk, kepuasan pelanggan

ABSTRACK

AULIAH JULIO SAPUTRA. 2009. 8223098115. “Relationship Of Product Quality To Customer Satisfaction at CV Dwi Tunggal Mandiri”. Program Study DIII Marketing Manajemen, Department of Management, Faculty of Economic, State University of Jakarta.

Scientific work aims to determine the Influence product quality to customer satisfaction CV Dwi Tunggal Mandiri. The method used in this study is a descriptive study with data collecting through study literature, questionnaires, and observations in CV Dwi Tunggal Mandiri.

From the writing of scientific work is that the company should be able to give satisfaction to its customers. One of them through the products with good quality, which is able to meet their needs. One of the factors that influence customers satisfaction is the quality of the product. The research was conducted on 50 customer CV Dwi Tunggal Mandiri, composed of 21 hotels and 29 restaurants. The sample was selected using the Slovin formula. Measuring devices used are Likert scale. Results of analysis of data showed that product quality influence customer satisfaction by 5%, indicating that the quality of the products had a role in increasing customer satisfaction with the percentage of 5%.

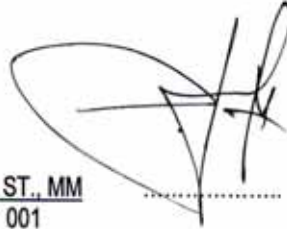
Keyword : Product quality, customer satisfaction

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal



18/
07/2012

Agung Kresnamurti R.P., ST., MM
Nip : 19740416 200604 1 001

Ketua Jurusan Manajemen

Jakarta, Juli 2012
Kaprodil DIII Manajemen Pemasaran

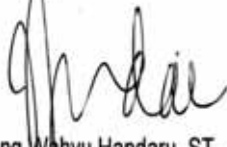


Agung Wahyu Handaru, ST., MM
Nip : 19781127 200604 1 001

Agung Kresnamurti R.P., ST., MM
Nip : 19740416 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Ketua Jurusan Manajemen – Universitas Negeri Jakarta



Agung Wahyu Handaru, ST., MM
NIP. 19781127 200604 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
------	--------------	---------

Ketua Penguji

Dra. Sholikhah, MM
NIP: 19620623 199003 2 001



3/8/12

Penguji Ahli

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si
NIP: 19720617 199903 1 001



01/08/2012

Dosen Pembimbing

Agung Kresnamurti R.P., ST., MM
NIP: 19740416 200604 1 001



01/08/2012

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang merupakan syarat kelulusan di Program Studi Diploma III, Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Selama penyusunan Karya Ilmiah ini, penulis banyak menghadapi kesulitan dan hambatan. Namun berkat doa dan dukungan dari orang tua dan teman-teman, serta pihak-pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini, akhirnya penulis mampu menyelesaikan Karya Ilmiah yang diharapkan. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Agung Kresnamurti RP, ST., MM. Sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Karya Ilmiah ini, serta sebagai Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
2. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST., MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan kepada penulis baik moril maupun materil.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan nasihat yang membangun kepada penulis.
6. Teman-Teman penulis yang telah memberikan dukungan, nasehat dan do'anya.

Pada akhirnya penulis berharap semoga Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa Karya Ilmiah ini belum sempurna, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak demi kesempurnaan Karya Ilmiah ini.

Jakarta, Juli 2012

Penulis