

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MNC SKY VISION
KPD JOMBANG**

ABSTRAK

Oleh:

Dia Melisah

Dosen Pembimbing

Dr. Siti Zuhroh, SE, M.Si

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT MNC Sky Vision (indovision) KPD Jombang, Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT MNC Sky Vision (indovision) KPD Jombang dan Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT MNC Sky Vision (indovision) KPD Jombang. Penelitian menggunakan metode penelitian eksplanasi yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa variabel-variabel yang dapat diukur dengan menggunakan tanggapan responden dengan angket, Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pada PT MNC Sky Vision KPD (indovision) Jombang, analisa data dengan menggunakan metode statistik Regresi Linier berganda dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas Produk dapat meningkatkan kepuasan konsumen PT MNC Sky Vision (indovision) KPD Jombang, semakin tinggi Kualitas produk indovision maka akan mampu meningkatkan kepuasan konsumen dan 2) Kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan konsumen PT MNC Sky Vision (indovision) KPD Jombang, Semakin baik Kualitas Pelayanan, maka semakin meningkatkan kepuasan konsumen pada PT MNC Sky Vision (indovision) KPD Jombang

Kata Kunci: Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen