ABSTRAK

Sarah Estomihi. 21212922. ANALISIS PRODUK DAN KUALITAS JASA LAYANAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI DIVISI PURNA JUAL DEALER KAISAR PLAZA BANDUNG – PT. RADITA AUTOPRIMA. **Prof. Dr. Hj. Dwi Kartini, SE., Spec. Lic.**

Otomotif adalah salah satu bisnis yang paling dinamis. Dengan teknologi yang semakin meningkat, otomotif terus bersaing di segmennya dengan tujuan memenuhi kepuasan konsumen. Ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah produk dan kualitas jasa layanan. Dengan dikembanngkannya produk dan kualitas jasa layanan, kepuasan konsumen akan terus meningkat sehingga keinginan konsumen untuk membeli semakin tinggi.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis perkembangan produk dan kualitas jasa layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis jalur/Path dengan tujuan untuk meneliti seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung korelasi antara produk dan kualitas jasa layanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi yang diteliti adalah konsumen pembeli dan pengguna produk dan jasa merk Kaisar di Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima dengan sample sebanyak 78 konsumen.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perkembangan produk dan kualitas jasa layanan dinilai baik dan berpengaruh signifikan, baik parsial maupun simultan, terhadap kepuasan konsumen di Divisi Purna Jual Dealer Kaisar Plaza Bandung – PT. Radita Autoprima. Adapun besaran pengaruh dari variabel produk ialah 26, 42% pengaruh langsung dan 12,33% pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan konsumen dengan total 38,8%, sedangkan untuk variabel kualitas jasa layanan terdiri dari 26,8% pengaruh langsung dan 12,33% pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan konsumen.