

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pengguna sepeda motor merek Honda di Bandung. Lalu, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sepeda motor merek Honda di Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan kausal dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu teknik *non probability sampling*, dengan responden sebanyak 100 orang yang merupakan pengguna sepeda motor merek Honda di Bandung.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk berada pada kondisi yang baik yaitu sebesar 76%, tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan berada pada kondisi yang baik yaitu sebesar 73,55%, lalu tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk berada pada kondisi yang baik yaitu sebesar 76,46%. Berdasarkan perhitungan regresi linier berganda, dapat diketahui bahwa kualitas produk memiliki koefisien sebesar 0,145 sedangkan kualitas layanan memiliki koefisien sebesar 0,171. Atau secara simultan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan sebesar 52,6% terhadap kepuasan pengguna sepeda motor Honda di Bandung.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research are to determine how the product quality, service quality and user satisfaction of Honda motorcycles in Bandung. Then, to determine how much influence of product quality and service quality to user satisfaction of Honda motorcycles in Bandung.

The type of this research is descriptive and causal research with data analysis techniques using multiple linear regression. The sampling technique used is non-probability sampling technique, with respondents as many as 100 people who are users of Honda motorcycles in Bandung.

Based on the results of data processing, it can be seen that respondents to the product quality are in good condition that is equal to 76%, respondents to the service quality are in good condition that is equal to 73.55%, and respondents to the user satisfaction are in good condition that is equal to 76.46%. Based on the multiple linear regression calculations, it can be seen that the product quality has coefficients by 0,145 while service quality has coefficients of 0,171. Or simultaneous product quality and service quality significantly by 52.6% about the user satisfaction of Honda motorcycles in Bandung.

Keyword : *Product Quality, Service Quality, User Satisfaction.*