

ABSTRAK

Perkembangan distro di Bandung belakangan ini sudah sangat meningkat, ini bisa dilihat dari banyaknya distro yang ada disetiap jalan di Bandung. Gee Eight merupakan salah satu distro yang dikenal dikawasan Progo Bandung dan sudah berdiri selama 10 tahun. Akan tetapi *volume* penjualan dari Gee Eight tidak melebihi target penjualan pada tahun 2011 dan 2012. Banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Gee Eight. Diantaranya yaitu kualitas produk yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen untuk melakukan pembelian produk.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah non probability sampling yaitu sebagai teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam metode pengumpulan data penulis menyebarkan angket kepada 96 konsumen di Gee Eight.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menurut responden diketahui bahwa pada variabel penerapan kualitas produk (X) di Gee Eight adalah baik. Hal tersebut dilihat dari hasil skor jawaban responden dalam kuesioner yang mencapai 71.69 %. Untuk kepuasan konsumen Gee Eight juga sudah baik dikarenakan presentase hasil jawaban para responden dengan jumlah skor sebesar 74.94 %. Menurut Uji f diketahui bahwa besarnya nilai f_{hitung} untuk kualitas produk adalah sebesar 53,736. Dan diperoleh angka f_{tabel} sebesar 3,95. Pada persamaan struktural, arah hubungan yang terjadi adalah berbanding lurus. Artinya, semakin baik penerapan kualitas produk, maka semakin baik pula kepuasan konsumen yang didapat.

Adapun saran yang diberikan untuk Gee Eight agar mampu mempertahankan dan meningkatkan kemampuan yang dinilai telah baik dan sangat baik tersebut. Selain itu, Gee Eight perlu meninjau dan mempertimbangkan kembali mengenai beberapa komponen yang dinilai masih belum optimal.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Recent developments distro in bandung was increasing it can be seen from a number of existing distro every street bandung. Gee grampus is one distro known dikawasan progo bandung and we stand for ten years. But sales of gee grampus not exceed the target in 2011 and 2012. Lots of things that may affect customer satisfaction gee grampus. Including the quality of products that could affect the gratification of consumers to make a product.

The method is applicable in descriptive and causally to a quantitative. The research conducted to determine the independent variable either one or more variables without making comparisons (independent, or connect with other variables. The sampling techniques used the sampling techniques that a probability as the sample that does not provide opportunities and equal opportunities for all elements or elected members of the population. A method of collecting data author spreading poll to 96 consumers gee grampus.

Based on the result analysis of the respondents known that the descriptive variable (x) the quality of the product is either in eight gee. It is seen from the results of the respondents in a questionnaire answers to 71.69 %. For consumer satisfaction gee eight have good answers to the percentage of respondent with a score of 74.94 %. I think the f known that the magnitude of f_{hitung} to the quality of the product was by 53,736. And obtained by the f_{tabel} 3,95. On similarities structure, the relationship was directly proportional. This means that, better quality of products, so better to customer satisfaction obtained.

The advice given to gee eight in order to maintain and improve the capabilities which are considered good and excellent. Besides, gee grampus to review and reconsider of several components that is still not optimally.

The keywords: the quality of products, customer satisfaction