**ABSTRAK**

KPBS (Koperasi Peternakan Bandung Selatan) merupakan salah satu koperasi primer yang bergerak dibidang persusuan dari tahun 1960-an hingga saat ini. Namun koperasi susu yang ada kurang memaksimalkan kemampuan untuk memenuhi permintaan susu di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa di KPBS Pangalengan terdapat permasalahan dalam hal kepuasan pelanggan yang mencakup dimensi ketidakpuasan pelanggan keseluruhan dan ketidakpuasan pelanggan. Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh Aspek kualitas, ketidakpuasan produk dalam standar pendistribusian akibat kendaraan yang rusak, serta peralatan mesin produksi yang rusak menghambat distribusi, Aspek daya tahan, ketidakpuasan ini salah satunya juga disebabkan karena daya tahan produk yang kurang lama.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada KPBS pangalengan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data primer yang dipakai yaitu observasi non partisipan, wawancara terstruktur dan penyebaran angket/kuisioner sedangkan pengumpulan data sekunder yang dipakai yaitu website, dokumen perusahaan dan hasil penelitian sejenis. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode uji validitas instrument,pengujian rentabilitas instrument, regresi linier sederhana, pengujian hipotesis, koefisien korelasi X dan Y, korelasi product moment pearson dan koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, menunujukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan terhadap produk susu KPBS Pangalengan. Melalui beberapa pengujian diperoleh hasil persamaan yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KPBS Pangalengan ditentukan oleh kualitas produk yang diberikan.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh KPBS Pangalengan adalah: Kurangnya Sumber Daya Manusia, dalam hal ini tenaga ahli yang mendukung berjalannya kegiatan produksi terutama dalam bidang pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, sehingga menyebabkan lambatnya proses produksi produk-produk susu membuat pelanggan kesulitan mendapatkan produk susu KPBS,Sarana atau alat produksi yang sudah usang kurang mendukung kelancaran proses produksi. Terbatasnya dana yang dimiliki oleh pihak KPBS menjadi kendala dalam pergantian dan perawatan mesin-mesin yang ada. Usaha-usaha yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan tersebut Dalam hal sumber daya manusia, KPBS Pangalengan memberikan kesempatan pegawainya yang belum ahli untuk terus belajar mengasah kemampuannya dalam hal pelayanan kepada yang lebih berpengalaman.

Kata Kunci : Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.

 **ABSTRACT**

KPBS (Koperasi Peternakan Bandung Selatan) is one of primary cooperative in dairy milk industries established since 1960’s in pangalengan, south Bandung. Indonesian dairy corporations did not reach their maximize capacity to fulfill Indonesian dairy demand. According to the research, KPBS Pangalengan had some problems on customers’ satisfactioncovers dimensions of overall customer dissatisfaction and customer dissatisfaction. That dissatisfaction allegedly caused by aspect of quality, product dissatisfaction in standar distribution due to broken vehicle, and broken machines inhibit distribution process. Aspect of product durability, the products had not enough durability.

This research aimed to know influence of customer satisfaction on product quality to KPBS Pangalengan. This research used Descriptive-Quantitative method with non-participant observation, structured interview, and spread questionnaires to collect primary data. Secondary data collected through websites, cooperatives’ data, and similar researches. Data analisys technique used instrument validity test method, instrument profitability test, simple linear regression, hypothesis test, coefficient correlation X and Y, correlation of product moment pearson and determination coefficient.

Result of the research shows significant influence between product quality and customer satisfaction with KPBS Pangalengan. Some t equation states the variable of product quality is very influential on customer satisfaction of KPBS Pangalengan.

The barrier faced by KPBS Pangalengan are lack of human resources especially experts that support the production process. The service is unstatisfying enough leads to slow dairy products production equipment inhibits the smoothness of production. Limited funds become obstacles in the replacement and maintenance of machines. Efforts to tackle that obstacles in human resources is giving chances to the employess to learn andsharpen their skill in service to the experts.

Keywords : Product Quality,Customer Satisfaction

**RINGKESAN**

KPBS Pangalengan mangrupakeun salah sahiji kopersi primer anu usik diwidang persusuan ti taun 1960-an dugi ka ayeuna. Namun koperasi susu anu aya kurang maksimal kamampuan untuk memenuhi pamentaan susu di Indonesia. Dumasar kenging panalungtikan yen di KPBS Pangalengan aya masalah sahubugan jeung kualitas pangladen nu nyertakeun dimensi ketidakpuasan langganan kasaluruhan jeung ketidakpuasan langganan. Permasalahan eta diduga ku aspek kualitas, ketidakpuasan produk di standar pendistribusian akibat kandaraan nu rusak, sarta paralatan mesin produksi nu rusak oge ngahambat kana distribusi. Aspek daya tahan, katidakpuasan ieu salah sahijina disebabkeun ku ayana daya tahan produk anu kurang lami.

Tujuan panalungtikan nyaeta kanggo terang pangaruh kualitas produk ka kapuasan langganan dina pausahaan KPBS Pangalengan. Metoda panalungtikan anu dianggo nyaeta metoda deskriftif kuantitatif. Teknik pangumpulan data primer anu di anggo nyaeta observasi non partisipan, wawancara nu ka struktur jeung panyebaran angket atawa kuisioner sedengkeun pangumpulan data sakunder anu dianggo nyaeta situb web, dokumen parusahaan sareng kenging panalungtikan sajenis.Teknik analisis data nu dianggo nyaeta metoda uji validitas instrument, pengujian rentabilitas instrument, regresi linier saderhana, pangujian hipotesis, koefisien korelasi X jeung Y, korelasi product moment pearson jeung koefisien determinasi.

Dumasar data anu ditampa ti hasil panalungtikan, nembongkeun yen aya pangaruh antara kualitas hasil jeung kapuasan langganan pikeun hasil susu KPBS Pangalengan, Ngaliwatan sababaraha pangujian kenging persamaan anu nyatakeun yen variabel kualitas produk boga pangaruh ka kapuasan langganan KPBS Pangalengan ditangtukeun ku kualitas produk anu dipasihkeun.

Kecap Konci: Kualitas Hasil jeung Kapuasan Langganan