

ABSTRAK

Distro Screamous adalah perusahaan retail yang bergerak di bidang industri pakaian. dengan harapan besar untuk memberikan pilihan yang luar biasa dalam industri *fashion*. Pasar Screamous yang luas berkisar dari anak-anak hingga semua orang yang berpikiran terbuka, mandiri, dan modern. Maka dari itu menemukan masalah dalam kegiatan perusahaan screamous yaitu masih rendahnya kepuasan konsumen yang salah satunya disebabkan oleh kualitas produk yang tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Distro Screamous Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dengan wawancara dan kuisisioner (angket). Data sekunder yaitu melalui literatur-literatur yang digunakan sebagai bahan referensi untuk menyusun kajian pustaka atau teori-teori penelitian. Sampel yang diambil sejumlah 100 jumlah responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan analisis deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis, koefisien korelasi rank spearman dan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Produk dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Distro Screamous Bandung dengan pengaruh sebesar 36,4%, dan sisanya 63,6% ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam analisa dan penelitian ini seperti harga, diskon, perilaku konsumen dan lain-lain.

Peneliti dapat mengemukakan saran yang diberikan untuk Distro Screamous Bandung yaitu untuk meningkatkan kualitas produknya, maka perusahaan harus menggantinya dengan memakai bahan halus yang membuat konsumen merasa nyaman ketika memakainya dan diharapkan supaya memperhatikan kembali detail produknya supaya kualitas produk dapat diterima pelanggan dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas produk dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACK

Distro Screamous is a retail company engaged in the clothing industry. with great hope to provide an outstanding choice in the fashion industry. The vast Screamous Market ranges from kids to all open-minded, independent and modern people. Therefore, finding problems in the activities of screamous companies, namely the low level of customer satisfaction, one of which is caused by product quality that does not match consumer expectations.

This study aims to determine how much influence product quality has on consumer satisfaction at the Screamous distribution in Bandung. The research method used in this research is descriptive method with a quantitative approach, data collection techniques used are primary data with interviews and questionnaires (questionnaire). Secondary data is through the literature that is used as reference material for compiling a literature review or research theories. The sample taken is 100 respondents. The data analysis technique used is descriptive analysis, validity test, reliability test, simple linear regression analysis, hypothesis testing, Spearman rank correlation coefficient and coefficient of determination analysis.

The results of the study prove that there is a positive and significant effect on Product Quality and Consumer Satisfaction with Screamous Bandung distribution with a the effect of 36.4%, and the remaining 63.6% is determined or explained by other variables not included in this analysis and research such as price, discounts, consumer behavior and others.

Researchers can put forward the suggestions given to the Screamous Bandung distribution, namely to improve the quality of their products, the company must replace them with soft materials that make consumers feel comfortable when wearing them and are expected to pay attention to product details so that product quality can be well received by customers.

Keywords: Product Quality and Consumer Satisfaction

ABSTRAK

Distro Screamous mangrupikeun perusahaan ritel anu aktip dina industri pakean. kalawan harepan hébat nyadiakeun hiji pilihan beredar di industri fashion. Pasar Screamous anu lega kisaran ti murangkalih dugi ka sadayana anu terbuka, mandiri sareng modern. Ku kituna, manggihan masalah dina kagiatan pausahaan screamous, nya éta low tingkat kapuasan customer, salah sahijina disababkeun ku kualitas produk anu teu luyu jeung ekspektasi konsumen.

Ulikan ieu miboga tujuan pikeun nangtukeun sabaraha pangaruh kualitas produk kana kapuasan konsumen di distribusi Screamous di Bandung. Méthode panalungtikan anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta méthode déskriptif kalawan pendekatan kuantitatif, téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nyaéta data primer kalawan wawancara jeung angket (angket). Data sékundér nya éta ngaliwatan pustaka anu dijadikeun bahan rujukan pikeun nyusun pustaka atawa tiori panalungtikan. Sampel anu dicandak aya 100 réspodén. Téhnik analisis data anu digunakeun nyaéta analisis déskriptif, uji validitas, uji réliabilitas, analisis régrési liniér basajan, uji hipotésis, koefisien korelasi rank Spearman jeung analisis koefisien determinasi.

Hasil panalungtikan ngabuktikeun aya pangaruh anu positip jeung signifikan kana Kualitas Produk jeung Kapuasan Konsumen kalawan sebaran Screamous Bandung kalawan pangaruh 36,4%, sarta 63,6% sésana ditangtukeun atawa dipedar ku variabel séjén anu teu kaasup kana ieu analisis jeung panalungtikan. kayaning harga, diskon, kabiasaan konsumen jeung sajabana.

Panalungtik bisa nepikeun bongbolongan anu geus dibikeun ka distribusi Screamous Bandung, nya éta pikeun ngaronjatkeun kualitas produkna, pausahaan kudu ngaganti ku ngagunakeun bahan lemes anu ngajadikeun konsumen ngarasa nyaman nalika makéna sarta dipiharep merhatikeun detil produk. kualitas produk bisa ditarima ogé ku konsumén.

Kata Kunci: Kualitas Produk sareng Kapuasan Konsumén