

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan yang di ukur dengan analisis deskriptif dan verifikatif yaitu untuk mengetahui bagaimana kondisi variabel-variabel tersebut dan bagaimana hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan . Sampel dalam penelitian ini berjumlah seratus lima (105) responden. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi, kolerasi, uji hipotesis yaitu uji F dan uji t, kolerasi berganda , dan analisis koefisien determinasi parsial dan simultan. Sebelumnya dilakukan uji validitas dan reabilitas untuk mengetahui ketepatan dan kehandalan alat ukur yang digunakan dalam penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Produk menunjukkan kategori kurang berkualitas dalam penggunaan produk, spesifikasi produk, keamanan penggunaan dan kegunaan pada produk, (2) Kualitas Pelayanan menunjukkan kategori terampil dalam perhatian karyawan pada pelanggan, pemahaman karyawan terkait kebutuhan pelanggan dan kemampuan komunikasi karyawan, dan (3) Kepuasan Pelanggan yang menunjukkan kategori kurang puas mengenai kinerja kualitas produk dan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Besar pengaruh pada PDAM di Unit Anjatan memiliki Kualitas Pelayanan yang lebih dominan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*The study aims to determine the condition of Quality of Service and Customer Satisfaction is measured by descriptive analysis and verification is to determine how the condition of these variabels and now the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction. The sample in this study amounted to one hundres and five (105) respondent. The method used is regression analysis, correlation, hypothesis testing is the F test and t test, multiple correlation analysis, and determination coefficient analisis partinal and simultaneous. Previously tested the validity and reliability to determine the accuracy and reliability of measuring instrument used in the study.*

*The results of this study indicate that: (1) Product quality shows the category of poor quality in product use, product specifications, safety of use and usability of the product, (2) Service Quality shows the skilled category in employee attention to customers, employee understanding regarding customer needs and employee communication skills, and (3) Customer Satisfaction which shows the category of being unsatisfied regarding the performance of product quality and service quality in accordance with customer expectations. The big influence on PDAM in Anjatan Unit has a more dominant Service Quality in increasing Customer Satisfaction.*

***Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction***