**ABSTRAK**

Kelmenanto / 23150029 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Samsung *Experience Store* di Kelapa Gading / Dosen Pembimbing : Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.

Di era sekarang ini, perkembangan teknologi *smartphone* sangat cepat. Banyak merek berlomba-lomba untuk mengembangkan teknologi *smartphone* terbaru. Banyak merek-merek baru bermunculan yang menarik perhatian pasar, harga yang ditawarkan juga jauh lebih rendah dibandingkan *smartphone* Samsung, tetapi *smartphone* Samsung tetap menjadi yang paling diminati di Indonesia. Fenomena ini yang mendorong peneliti untuk meneliti hal apa yang menjadikan konsumen memilih *smartphone* merek Samsung, apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik diberikan oleh Samsung *Experience* Store (SES) dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Samsung *Experience Store* di Kelapa Gading.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 sampel pelanggan yang pernah membeli *smartphone* di Samsung *Experience Store* di Kelapa Gading. Penarikan sampel dilakukan dengan teknik *judgement sampling*.

Dari analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa responden menilai kualitas produk yang diberikan oleh Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading sudah baik, kualitas layanan yang diberikan oleh Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading sudah baik, dan pelanggan sudah puas terhadap Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading. Dari hasil analisis regresi berganda kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis regresi berganda, dapat dilihat bahwa kualitas produk dan kualitas layanan juga berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian keseluruhan dapat dilihat bahwa kualitas produk dan kualitas layanan secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Samsung *Experience Store* di area Kelapa Gading.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

***ABSTRACT***

*Kelmenanto / 23150029 / 2019 / The Impact of Product Quality and Service Quality to Customer Satisfaction of Samsung Experience Store at Kelapa Gading / Advisor* : *Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.*

*In this era, the development of smartphone has been growing very fast. There are a lot of brands competing to develop the newest technology for smartphone. Even though, there are new brands to make the market interesting, with the cheaper price for the product compare to Samsung, but Samsung is still the most smartphone in demand from the consumers in Indonesia. This phenomenon is also make the researcher to do a research regarding why consumers choose smartphone from Samsung compare to the other brand, whether the quality of the product and quality of the service which Samsung Experience Store has been giving to the consumers will affect the satisfaction of the consumers. Then, the researcher is interested to do a research with the title is “The Impact of Product Quality and Service Quality to the satisfaction of The Customers of Samsung Experience Store in Kelapa Gading”*

*The theory that is used in doing the research is quality of the product, quality of the service and the satisfaction of the customers. The variables in the research is divided into to two, there are, independent variable and dependent variable. The independent variable in this research are the quality of the product and quality of the service. Moreover, the dependent variable in this research is the level of satisfaction of the customers.*

*The object of the research is Samsung Experience Store in Kelapa Gading area. Analysis descriptive and analysis double regression are the method in this research. The data was gathered with giving 100 samples to the customers of the Samsung Experience Store in Kelapa Gading. also, gathered by using a judgment sampling technique*

*The result from the analysis descriptive research is respondents have graded the quality of the product and the quality of the service from the Samsung Experience Store with a  good grade. therefore, the consumers are satisfied with Samsung Experience Store. Then, the result from the analysis double regression, the quality of the product has positive and significant impact toward the level of satisfaction  of the consumers. The quality of the service also make a positive impact and significant to the level of satisfaction of the consumers. it also shows that the quality of the product and the quality of the service are impacting the satisfaction of the consumer, partially and even simultaneously*

*The final result of research shows that the quality of the product and quality of the service are having a positive impact and significant toward the satisfaction of the consumers of Samsung Experience Store.*

*Key word: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*