

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. TRAKTOR NUSANTARA
CABANG BANJARMASIN**

ABSTRAK

Ananda Yolani Saputri¹, Syahrani², Hj. Farida Yulianti³
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 19310933
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 060407234
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 069809131
Email : yolannanda75@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis secara simultan, parsial dan dominan mengenai pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Traktor Nusantara Cabang Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 103 pelanggan dan sampel sebanyak 83 pelanggan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi, wawancara dan observasi. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas produk dan layanan purna jual terhadap kepuasan konsumen di PT. Traktor Nusantara Cabang Banjarmasin.

Ada pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di PT. Traktor Nusantara Cabang Banjarmasin. Kualitas produk merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di PT. Traktor Nusantara Cabang Banjarmasin.

Pihak manajemen PT. Traktor Nusantara Cabang Banjarmasin disarankan untuk meningkatkan kualitas produk dengan cara memberikan promosi produk yang lebih variasi dan menarik. Selain itu pihak manajemen juga disarankan untuk meningkatkan layanan purna jual dengan cara memberikan pelayanan dengan cepat, ramah dan komunikatif.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Noviarakhman Z, A. 2018. *Teknik Analisis Data Kuantitatif Dalam Ilmu Sosial Menggunakan PSPP*, Banjarmasin: Stie Pancasetia.

Iswari Makhfida, Huda Nuril. 2016. *“Analisis Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Alat Berat Kobelco Cabang Banjarmasin”*,

Universitas Lambung Mangkurat.

Kotler.
Philip.2012.*Definisi Pelayanan*.Salemba Medika:Jakarta

Keller.Kotler.2012.*Manajemen Pemasaran*.edisi 12.Jakarta Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat
2014.*Manajemen Pemasaran Jasa*. Salimbang empat,

- Jakarta.
- Moenir.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sinaga Rahmat
Rispany.2012. "*Analisi Pengaruh Customers (CRM) dan Layanan Purna Jual terhadap penjualan pada CV. Bamex Engineering, Batam*".Universitas UIN SUSKA.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Untuk Manajemen*. Alfabeta: Jakarta
- Supranto. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rieneka Cipta: Jakarta.
- Wibowo Teguh, Shihab Muchsin S.2015. "*Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan PT. Bukaka Teknik Utama, Tbk*".Universitas Bakrie Repository.
- Tjiptono, Fandidan Chandra, Gregorius. 2014. *Service, Quality, and Statisfaction*.Andi: Yogyakarta.
- Triatomo. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Nuhu Medika: Yogyakarta.
- Zeithaml and Leonard L Berr, Parasuraman A. 1985. *Reassessment of Implication For Further Research*. *Journal Marketing*.