

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PRODUK GRAND LIVINA KOTA PADANG**

Teguh Iman Saputra Nasution, Tri Kurniawati
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
Jl. Prof. Dt. Hamka Kampus Air Tawar Padang
Email: teguhimansaputra07@gmail.com

Abstract: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1) Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Produk Nissan Grand Livina. 2) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Produk Nissan Grand Livina. 3) Menganalisis pengaruh *kualitas produk* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Produk Nissan Grand Livina. Jenis metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pada pelanggan yang menggunakan produk Nissan Grand Livina yang jumlahnya tidak diketahui. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan responden yang memenuhi kriteria yaitu yang menggunakan produk Nissan Grand Livina. Selanjutnya menggunakan rumus Cochran, sehingga diperoleh sampel sebesar 100 orang. Teknik pengambilan data dengan menggunakan data primer berupa angket. Untuk analisis data digunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.