

ABSTRAK

Zebua Augusmina, 2025. Hubungan manajemen kualitas produk terhadap pengendalian kepuasan pelanggan di CV Wery Group kota Gunungsitoli. Skripsi. Pembimbing Utama Kurniawan S. Zai, S.E.,M.Ak.,Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara manajemen kualitas produk terhadap pengendalian kepuasan pelanggan di CV Wery Group Kota Gunungsitoli. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya kualitas produk dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan daya saing perusahaan, khususnya di pasar lokal dengan karakteristik tantangan geografis dan operasional yang cukup kompleks.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner skala Likert kepada 83 responden yang merupakan karyawan dan manajer di perusahaan tersebut. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, korelasi Pearson, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t untuk mengetahui kekuatan dan signifikansi hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara manajemen kualitas produk terhadap pengendalian kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi Pearson yang berada dalam kategori hubungan kuat, dan nilai signifikansi uji $t < 0,05$, sehingga hipotesis alternatif diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam pengendalian kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh manajemen kualitas produk yang diterapkan perusahaan. Dengan kata lain, semakin baik manajemen kualitas produk yang diterapkan oleh CV Wery Group, maka semakin besar kemampuannya dalam mengendalikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Manajemen kualitas produk, kepuasan pelanggan, pengendalian mutu, loyalitas pelanggan, CV Wery Group.

ABSTRACT

Zebua Augusmina, 2025. The Relationship between Product Quality Management and Customer Satisfaction Control at CV Wery Group in Gunungsitoli City. Undergraduate Thesis. Principal Supervisor: Kurniawan S. Zai, S.E., M.Ak., Ak.

This research aims to identify and analyze the relationship between product quality management and customer satisfaction control at CV Wery Group in Gunungsitoli City. The background of this study stems from the importance of product quality in maintaining customer loyalty and the company's competitiveness, especially in a local market characterized by geographical and operational challenges.

The research method used is a quantitative approach with a survey technique. Data were collected through the distribution of Likert-scale questionnaires to 83 respondents, consisting of employees and managers of the company. The data were analyzed using validity and reliability tests, Pearson correlation, simple linear regression, coefficient of determination, and t-test to determine the strength and significance of the relationship between the variables.

The results of the study indicate a significant and positive relationship between product quality management and customer satisfaction control. This is evidenced by the Pearson correlation coefficient, which falls under the strong category, and a t-test significance value of < 0.05 , indicating that the alternative hypothesis is accepted. The coefficient of determination (R^2) shows that a large portion of the variation in customer satisfaction control can be explained by the product quality management implemented by the company. In other words, the better the product quality management applied by CV Wery Group, the greater its ability to control and enhance customer satisfaction.

Keywords: Product quality management, customer satisfaction, quality control, customer loyalty, CV Wery Group.