

Abstrak

Tulus Mulyadi, nomor Mahasiswa 152130011, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, Judul Penelitian "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Minat Pembelian Ulang Pupuk Urea Pusri" (Studi pada Petani desa Ganesha Mukti, Kecamatan Muara Sugihan, Kabupaten Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan). Dosen Pembimbing I Dr, Sigit Haryono MSi dan Dosen Pembimbing II Dr Adi Soeprapto Msi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Minat Pembelian Ulang Pupuk Urea Pusri. Tipe penelitian ini *explanatory research* dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini primer dan sekunder. Penelitian ini dilakukan pada petani Desa Ganesha Mukti, Kecamatan Muara Sugihan, Kabupaten Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu kepala rumah tangga di Desa Ganesha Mukti sebanyak 438 kepala rumah tangga. Teknik sampling menggunakan teknik *probability sampling* yaitu memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel yang akan diteliti menggunakan *simple random sampling* yaitu sebagian dari pelanggan pupuk urea di Desa Ganesha Mukti dengan menggunakan prosedur tertentu yang diharapkan dapat mewakili populasinya, dan mendapatkan hasil sebanyak 82 kepala keluarga yang akan dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan Ada pengaruh yang signifikan antara Variabel Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) Pupuk Urea PUSRI. Dibuktikan dengan data dari analisis regresi linier sederhana Kualitas Produk (X) mempunyai t_{hitung} sebesar $2,495 > t_{tabel}$ 1,664 dan signifikansi probabilitas $0,015 < 0,10$ (10%). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H_a) diterima dan (H_o) ditolak. Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Minat

Pembelian Ulang (Y) Pupuk Urea PUSRI. Dibuktikan dengan data dari analisis regresi linier sederhana Kepuasan Pelanggan (Z) mempunyai t_{hitung} sebesar 3,192 > t_{tabel} 1,664 dan signifikansi probabilitas $0,002 < 0,10$ (10%). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H_a) diterima dan (H_o) ditolak. Variabel Kualitas Produk (X) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y) Pupuk Urea PUSRI. Dibuktikan dengan data dari analisis regresi linier sederhana Kualitas Produk mempunyai t_{hitung} 2,099 > t_{tabel} 1,664 dan signifikansi probabilitas $0.039 < 0.10$ (10%). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H_a) diterima dan (H_o) ditolak. Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan Pupuk Urea PUSRI di Desa Ganesha Mukti, Kecamatan Muara Sugihan, Kabupaten Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan. Dibuktikan dengan nilai koefisien antara Kualitas Produk (X) terhadap Minat Pembelian Ulang (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) sebesar Nilai Z $40,97 > 1,65$ (nilai Z mutlak)