

JIMMA

ISSN : 2088 - 0588

Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh

Volume. 11 , Nomor. 2, Juli - Desember 2021



- 1. PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA DAN PENGALAMAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDA ACEH**
Agus Ariyanto, Drs. Maimun, NH, Fauzi Maulana
- 2. PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. AGRO SINERGI NUSANTARA DI KOTA SUBUSSALAM**
Suryani Murad, Ades Miyar Indriani
- 3. PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Pada Puskesmas Kabupaten Aceh Besar)**
Amelia Rahmi, Sifa Rahmah
- 4. PENGARUH KEPERCAYAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK JCO DONUTS & COFFEE BANDA ACEH**
Tarmizi Gadeng, Tuwisna, Suci Chairani Purnama Sari
- 5. PENGARUH IKLAN DAN DAYA TARIK IKLAN TERHADAP MINAT BELI SEPEDA PADA ERA PANDEMI DI TOKO SERIKAT BANDA ACEH**
Nara Pristiwa
- 6. PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE (Studi Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Aceh)**
Zuraidah, Fani Sartika, Parida Ayani
- 7. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.CAPELLA NUSANTARA SAKTI BANDA ACEH**
Aida Fitri, Nadiya, Hilda Natun
- 8. PENGARUH KESADARAN MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Toko Busana Muslim Venka Gallery Banda Aceh)**
Yusniar, Hafidhah, Nada Fitria
- 9. PENGARUH PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS MEURAXA KOTA BANDA**
Nasrul Hadi, Mimasri, Lenni Aulia Sari
- 10. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL DAN KERJASAMA TIM TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN SEKOLAH SWASTA BUNGA MATAHARI KOTA BANDA ACEH**
M. Arief Setia Budi, Leina Miska

JIMMA	Volume 11	Nomor 2	93-182	Banda Aceh 2021	ISSN : 2088-0588
-------	--------------	------------	--------	--------------------	------------------

DEWAN REDAKSI

PEMBINA

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh
2. Para Pembantu Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh

Penanggung Jawab :

Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh

Ketua Penyunting :

Hj. Nadiya, SE, M.Si.

Wakil Ketua Penyunting :

Zuraidah, SE, MM

Penyunting Pelaksana :

1. DR. Ramli Gadeng, M.Pd. (Univ. Syiah Kuala Banda Aceh)
2. DR. Dwi Cahyono, M.Si, Ak. (Univ. Muhammadiyah Jember)
3. DR. Sri Suyanta, M.Ag. (IAIN Ar-Raniry Banda Aceh)
4. Agus Ariyanto, SE, M.Si. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
5. Tarmizi Gadeng, M.Si. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
6. Sulfitra, S.Si, M.Si. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
7. Syamsidar, SE, M, Si, Ak. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
8. Eva Susanti, SE, M.Si, Ak. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
9. Suryani Murad, SE, M.Si. (Univ. Muhammadiyah Aceh)
10. Dr. Erlinda. (Univ. Muhammadiyah Aceh)

Staff Pelaksana :

1. Editor : Husnaina Mailisa S, BM, MM.
2. Administrasi & Keuangan : Amyas, SE
3. Distribusi & Pemasaran : Rusnaldi, SE dan M. Iqbal
4. Pengelola IT : Abrar Habibi
5. Desain Cover & Layout : Luthfie

Diterbitkan Oleh:

Program Studi Manajemen

**Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh
Jl. Muhammadiyah No. 91 Gampong Batoh, Banda Aceh
Telp. Fax. (0651) 21023**

PENGANTAR REDAKSI

Assalammu'alaikum, Wr.Wb.

Pembaca yang budiman, JIMMA (Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh) volume 11 dan nomor 2 mengulas tentang isu-isu mengenai manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan dan manajemen pemasaran secara aktual, yang disertai kasus-kasus menarik pada perusahaan-perusahaan maupun instansi dan lembaga pemerintahan sehingga sangat relevan bagi semua pihak yang berkecimpung dalam dunia akademis maupun professional untuk memperluas wawasan keilmuan maupun mendapatkan inspirasi baru terkait isu manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan dan manajemen pemasaran.

Ucapan terimakasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada civitas akademika di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (UNMUHA) dan semua pihak yang telah memberikan kontribusinya secara nyata baik langsung maupun tidak langsung dalam penerbitan JIMMA volume 10 dan nomor 2 ini, sehingga jurnal ilmiah ini bisa hadir secara kontinyu dalam mewarnai khasanah intelektual dalam bidang manajemen di Aceh khususnya dan Indonesia pada umumnya.

Banda Aceh, Desember 2021

Pengelola

**SAMBUTAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

Assalammu'alaikum, Wr, Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi Taufik, Hidayah dan Petunjuk-Nya kepada kita semua sehingga kita dapat melakukan sesuatu yang selalu mendapat Ridha dan Bimbingan-Nya. Selanjutnya salawat dan salam kita sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan, mengajar dan mendidik umat manusia, sehingga mampu melaksanakan berbagai usaha kegiatan, yang bermanfaat bagi nusa dan bangsa.

Pada tahun 1991 Fakultas Ekonomi didirikan melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. No. 0230/1991 tanggal 29 April 1991 terdiri dari 2 (dua) program studi yaitu Program Studi Manajemen dan Akuntansi dan terakhir perpanjangan izin operasional Program Studi Manajemen berdasarkan keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional No. 1629/D/T/K-I/2009 tanggal 27 Maret 2009. Program Studi Manajemen telah memperoleh Akreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) berdasarkan surat keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 018/BAN-PT/Ak-X/S1/VIII/2007.

Untuk itu, Prodi Manajemen membuat program pengembangan penelitian ilmiah yang dilaksanakan oleh dosen, mahasiswa dan peneliti-peneliti lainnya dalam bentuk jurnal yang dinamakan Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh (JIMMA) yang diterbitkan setiap 6 bulan sekali.

Pada penerbitan edisi volume 11 nomor 2 ini, kami juga menerima tulisan dan karya ilmiah guna dapat dimuat dalam penerbitan-penerbitan berikutnya. Selaku Dekan, kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan JIMMA ini.

Akhirnya kami berharap semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT selalu memberi taufik dan hidayah-Nya kepada kita sehingga mampu menerbitkan jurnal JIMMA ini dengan sebaik-baiknya. Amin.

Wassalammu'alaikum, Wr, Wb.

Banda Aceh, Desember 2021
Dekan,

Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M. Si, MM

PEDOMAN PENULISAN

1. **JIMMA**, Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh yang diterbitkan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh merupakan media untuk menerbitkan hasil penelitian yang orisinal, pemikiran dan pandangan pribadi dalam ilmu pengetahuan serta penyebarluasan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang ilmu ekonomi manajemen.
2. Judul harus ditulis secara ringkas, tetapi cukup informatif untuk menggambarkan isi tulisan. Huruf serta kata judul berupa huruf kapital.
3. Naskah dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris dan ditulis rapi pada kertas berukuran A4, dan setiap lembar tulisan diberi nomor halaman dengan jumlah halaman 10-20 dengan 2 kolom dalam 1 halaman, jarak spasi 1,5 spasi. Model huruf yang digunakan adalah *Times New Roman* dengan *font* 12. Margin atas 4 cm, margin bawah 3 cm, margin kiri 4 cm, dan margin kanan 3 cm. Naskah diserahkan dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy*.
4. Artikel yang ditulis dalam Bahasa Indonesia mencantumkan abstrak dalam Bahasa Inggris atau bahasa Indonesia. Kata kunci harus dipilih untuk menggambarkan isi artikel dan paling banyak 5 (lima) kata kunci. Kata-kata ini dapat diambil dari judul dan isi abstrak. Abstrak diketik dengan jarak 1 spasi, serta panjang abstrak tidak lebih dari 1 halaman.
5. Mencantumkan referensi yang lengkap dengan urutan sebagai berikut: nama pengarang (diurutkan secara alfabetis), tahun penerbitan, judul buku/tulisan, nama penerbit dan kota penerbit.
6. Format penulisan*) naskah adalah sebagai berikut:
JUDUL
ABSTRAK/*ABSTRACT*
BAB I : PENDAHULUAN
BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN
BAB III : METODE PENELITIAN
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN
DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN (JIKA ADA)
*) Jika naskah bukan dari hasil penelitian, format menyesuaikan
7. Nama penulis harus jelas dan lengkap (setiap penulis harus memberikan biodata singkat).
8. Alamat Redaksi “**JIMMA**” (Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh) : Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, Jalan Muhammadiyah No. 91 Desa, Bathoh, Banda Aceh
No. Telp/Faks . (0651) 21023, e-mail : jurnalfeunmuha@yahoo.com
9. Naskah akan seleksi dari 3 unsur, yang meliputi kebenaran isi, derajat orisinalitas, relevansi isi serta kesesuaian dengan misi jurnal.

DAFTAR ISI

DEWAN REDAKSI JURNAL ILMIAH MANAJEMEN MUHAMMADIYAH ACEH...	i
PENGANTAR REDAKSI.....	ii
SAMBUTAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI.....	iii
PEDOMAN PENULISAN.....	iv
DAFTAR ISI	v

Jurnal

1. PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA DAN PENGALAMAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDA ACEH <i>Agus Ariyanto, Drs. Maimun, NH, Fauzi Maulana.....</i>	93-98
2. PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. AGRO SINERGI NUSANTARA DI KOTA SUBUSSALAM <i>Suryani Murad, Ades Miyar Indriani.....</i>	99-104
3. PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Pada Puskesmas Kabupaten Aceh Besar) <i>Amelia Rahmi, Sifa Rahmah</i>	105-112
4. PENGARUH KEPERCAYAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK JCO DONUTS & COFFEE BANDA ACEH <i>Tarmizi Gadeng, Tuwisna, Suci Chairani Purnama Sari.....</i>	113-124
5. PENGARUH IKLAN DAN DAYA TARIK IKLAN TERHADAP MINAT BELI SEPEDA PADA ERA PANDEMI DI TOKO SERIKAT BANDA ACEH <i>Nara Pristiwa</i>	125-130
6. PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE (Studi Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Aceh) <i>Zuraidah, Fani Sartika, Parida Ayani</i>	131-140
7. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.CAPELLA NUSANTARA SAKTI BANDA ACEH <i>Aida Fitri, Nadiya, Hilda Natun</i>	141-146
8. PENGARUH KESADARAN MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Toko Busana Muslim Venka Gallery Banda Aceh) <i>Yusniar, Hafidhah, Nada Fitria</i>	147-164
9. PENGARUH PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS MEURAXA KOTA BANDA <i>Nasrul Hadi, Mimiasri, Lenni Aulia Sari.....</i>	165-170
10. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL DAN KERJASAMA TIM TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN SEKOLAH SWASTA BUNGA MATAHARI KOTA BANDA ACEH <i>M. Arief Setia Budi, Leina Miska.....</i>	171-182

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT.CAPELLA NUSANTARA SAKTI
BANDA ACEH**

Aida Fitri, Nadiya

*Dosen Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Aceh
e-mail : aida.fitri@unmuhaac.id, nadiya@unmuhaac.id*

Hilda Natun

*³Alumni Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Aceh
hilda29121996@gmail.com*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh. Pengambilan sample menggunakan metode *Accidental Sampling* yang mengacu kepada teori Sugiyono (2017) didapatkan jumlah sampel adalah sebanyak 67 Orang responden. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang diteliti, yaitu variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh. Variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh. Variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify and analyze the effect of service quality and product quality on consumer satisfaction at PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh. Sampling using the Accidental Sampling method which refers to the theory of Sugiyono (2017), it was found that the number of samples was 67 respondents. Data analysis in this study is multiple linear regression analysis. The test results in this study indicate that the variables studied, namely the service quality variable have a positive and significant influence on customer satisfaction at PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh. Product quality variable has a positive and significant influence on consumer satisfaction at PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh. Variables of service quality and product quality simultaneously have a positive and significant influence on customer satisfaction at PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelanggan merupakan bagian yang paling penting untuk pertumbuhan perusahaan tersebut. Menurut Kotler (2002:498), sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu lebih tinggi daripada harapan pelanggan.

Dalam pemberian jasa atau pelayanan, maka perusahaan haruslah menjaga pemberian jasa yang superior kepada pelanggannya. Setiap perusahaan memberikan pelayanan yang baik dalam melayani konsumen, membuat inovasi produk terbaru, membuat berbagai macam promosi dan perusahaan memperkerjakan tenaga SDM yang handal dan juga terlatih dalam proses operasional perusahaan.

Namun permasalahan utama yang akan di hadapi adalah bagaimana cara memberikan kepuasan kepada pelanggan yang dapat memenuhi keinginan dan menjadikan produk honda sebagai prioritas utama dibandingkan dengan sepeda motor merek lain yang mempunyai kelebihan dan daya tarik promosi masing-masing.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Keller (2016:127) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter-karakter suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung.

Kualitas Produk

Menurut Dauly (2017:23) Setiap produk yang dihasilkan diharapkan menghasilkan kualitas yang baik atau yang disebut dengan kualitas produk. Produk yang diterima oleh para konsumen adalah produk yang kualitasnya dapat memuaskan konsumen, kualitas produk sangat berpengaruh untuk meyakinkan para konsumen melakukan keputusan pembelian.

Kepuasan Konsumen

Kotler dan Armstrong (2016:42) menjelaskan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Hipotesis

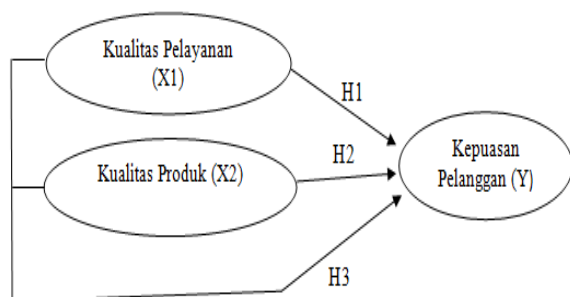
Berikut yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_{a1} : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada PT.Capella Nusantara Sakti Banda Aceh..

H_{a2} : Diduga kualitas produk Berpengaruh Positif Terhadap kepuasan konsumen pada PT.Capella Nusantara Sakti Banda Aceh..

H_{a3} : Diduga kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada PT.Capella Nusantara Sakti Banda Aceh.

Kerangka Konseptual Penelitian



METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diolah secara kuantitatif dan diinterpretasikan secara deskriptif. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber nya tanpa adanya perantara.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda karena variabel dalam penelitian ini lebih dari satu serta digunakan untuk menguji simultan. Model rumus matematis sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Konsumen
 β_0 = Konstanta
 β_1 - β_2 - β_3 - β_4 = Koefisien regresi
X1 = Kualitas Pelayanan
X2 = Kualitas Produk
 ϵ = error (Variabel Gangguan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

1. Nilai konstanta adalah 8,525 hal ini berarti jika variabel kualitas pelayanan (X_1), dan kualitas produk (X_2) konstan (bernilai 0), maka kepercayaan merek nilainya 8,525.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,258 yang berarti bahwa jika terjadi perubahan pada variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1 skala likert, maka variabel kualitas produk akan meningkat sebesar sebesar 0,258.
3. Koefisien regresi variabel kualitas produk (X_2) sebesar 0,340 yang berarti bahwa jika terjadi perubahan pada variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1 skala likert, maka variabel kepercayaan merek akan menurun sebesar 0,340.

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil analisis variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini dapat diartikan adanya peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh yang meningkatkan kepuasan konsumen. Adapun hasil rekapitulasi kuesioner tentang kualitas pelayanan sebanyak hampir 80% responden yang menjawab sangat setuju.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Januar Efendi Panjaitan (2016) dalam yang menyatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Sehingga

hipotesis pertama diterima, yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen

Kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini dapat diartikan bahwa kualitas produk menjadi salah satu variabel pertimbangan bagi kepuasan konsumen.

Adapun hasil rekapitulasi kuesioner tentang kualitas produk sebanyak hampir 80% responden yang menjawab sangat setuju. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Hari Muharram (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ada hubungan positif antara kualitas produk dan kepuasan konsumen sepeda motor Suzuki pada PT. Sejahtera Sahabat Utama

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh.
2. Kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh

Saran

Dari kesimpulan tersebut, ada beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan masukan terhadap PT. Capella Nusantara Sakti yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan didalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk. Oleh karena itu diharapkan kepada PT. Capella Nusantara Sakti Banda Aceh memperhatikan kinerja karyawan, memberikan pelatihan Khusus Pelayanan agar para karyawan yang ada di kantor maupun diluar kantor dapat melayani konsumen dengan lebih baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan lagi variabel lain yang dapat meningkatkan brand trust.

DAFTAR PUSTAKA

- Daulay, Nurjannah. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan)*. Sumatera Utara.
- Engel, James F. (2015). *Perilaku Konsumen, Edisi keenam Jilid 2*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gasperz, Vincent (2018). *Ekonomi Manajerial*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program*. Semarang: Badan Penerbit.
- Harfika, J., dan Abdullah, N. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. XIV, 44-56.
- Haryono. (2016). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- <https://data.bandaacehkota.go.id/index.php/datas-et/jumlah-kendaraan-menurut-jenis-kendaraan> (diakses pada 7 Mei 2021)
- Kaihatu. (2015). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Vol 10, no 1, p. 66-83.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. Fourteenth Edition. Pearson Education.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid I edisi kedua belas*. Terjemahan Alexander sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi empat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Magdalena. (2016). *Perilaku Konsumen dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Payne, Andrian. (2018). *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Terjemahan Fandy Tjiptono. Edisi Sebelas Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi..
- Santoso, Singgih. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Jakarta : Elekmedia Computindo.
- Sarwono, Sarlito W (2018). *Psikologi Remaja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sekaran, Uma. (2016). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supranto. (2016). *Strategi teori dan Aplikasi, Edisi Kedelapan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kalitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suyanto dan Susila (2015) *Sosiologi Ekonomi Kapitalisme dan Konsumsi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Strategi Pemasaran*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2018). *Pemasaran Strategi*, Edisi 3 Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (2015). *Studi Kelakayn Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Narimawati, Umi. (2017) *Ragam Analisis Dalam Metode Penelitian*, Jakarta: Genesis

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta:
Rajawali Pers.

Yusuf, A Muri. (2017) *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian
Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.