

## ABSTRAK

**Isfan Alfathan : “Pengaruh Kualitas Produk, Kegunaan Produk dan Keistimewaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Penggilingan Beras “TR” Singaparna Kabupaten Tasikmalaya”  
(Studi pada Konsumen Perusahaan Penggilingan Beras “TR” Singaparna)**

Globalisasi telah menjadikan bumi ini bersatu tanpa pembatas wilayah, seakan semua penghuni bumi ini tidak mengenal jeda dalam beraktivitas, pada berbagai bidang kehidupan. Dalam dunia bisnis khususnya, globalisasi telah memicu persaingan yang sangat ketat, yang ditandai dengan berbagai perubahan yang sangat cepat, tak terduga dan liar. Kondisi ini menimbulkan satu pergulatan yang kuat di arena bisnis. Hanya pebisnis yang visioner, kreatif dan inovatif serta mampu menyelaraskan diri dengan arus perubahan saja yang akan memenangi persaingan, sementara mereka yang tak cepat dan cerdas belajar atau tak menguasai informasi, sangat mungkin akan tergilas dan lenyap dari percaturan. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kegunaan produk dan keistimewaan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Penggilingan Produk Beras “TR”. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 100 responden, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, penyebaran kuisioner, dan observasi. Teknik pengolahan data dilakukan dengan uji regresi linier berganda dan pengujian hipotesis yang meliputi Uji t, Uji F dan Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

Hasil analisis menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas produk, kegunaan produk dan keistimewaan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis menggunakan Uji t menunjukkan untuk variabel kualitas produk diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,458 > 1,9847$ ), untuk variabel kegunaan produk diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,567 > 1,9847$ ), dan untuk variabel keistimewaan produk diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,409 > 1,9847$ ) dengan nilai signifikansi dari ketiga variabel adalah  $0,000 < 0,05$  dan dari hasil uji hipotesis secara simultan (Uji F) menunjukkan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $44,779 > 2,07$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh hasil sebesar 0,580 atau 58%. Sedangkan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Pemasaran, Kualitas Produk, Kegunaan Produk, Keistimewaan Produk, Kepuasan Pelanggan**