***Seminar Hasil Penelitian* FEB *17 Maret 2017***

**ANALISIS KETERSEDIAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEMEN BATURAJA**

**(Studi Kasus Konsumen Toko Bangunan Depot Delapan Sadara di Jakabaring)**

**Giarti ¹, Lin Yan Syah ²**

**Universitas Bina Darma**

**Jalan Jendral Ahmad Yani No.12 Palembang**

**Pos-el : giaarti26@gmail.com** ¹, **linyansyah@gmail.com ²**

***ABSTRACT :*** *This study aims to determine how much influence the availability of products and product quality to customer satisfaction in the shop building Semen Balfour depot eight sisters in Jakabaring. The population in this study are all consumers Semen Balfour in Stores Building Depot Eight sisters in Jakabaring ever decide to buy Semen Balfour. The sample used in this study amounted to 78 people. In this study, researchers will use the formula slovin. The data used are primary data and secondary data. Methods of collecting data through questionnaires and interviews. The technique of analysis, using multiple linear regression, t test (partial) and F test (simultaneous). Results of the testing that has been done from this study showed that the calculation results of multiple linear regression is Y = 0.889 + 0.313 (X1) +0.455 (X2) + e. The test results are known t sig product availability rates of 5.614> A = 0.220, this shows that the influence of the availability of products to customer satisfaction. Then the rates of product quality sig 6.632 <a = 0.220 it can be concluded that there is no significant influence of the product quality to customer satisfaction. F test results are known at 86.791 <a = 0,000 it means the independent variables jointly or formal thinking simultaneous availability and product quality to customer satisfaction.*

***Keywords****: Product Availability, Product Quality and Customer Satisfaction*

**ABSTRAK :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketersediaan produk dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan semen baturaja di toko bangunan depot delapan sadara di jakabaring. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Semen Baturaja di Toko Bangunan Depot Delapan Sadara di Jakabaring yang pernah memutuskan untuk membeli Semen Baturaja. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 78 orang. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan rumus slovin. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yaitu melalui kuesioner dan wawancara. Tehnik analisis yaitu menggunakan regresi linier berganda, uji t (parsial) dan uji F (simultan). Hasil pengujian yang telah dilakukan dari penelitian ini menunjukan bahwa hasil perhitungan regresi linier berganda yaitu Y = 0,889+0,313(X1)+0,455(X2)+e. Hasil uji t diketahui tarif sig ketersediaan produk sebesar 5,614 > a = 0,220 hal ini menunjukan bahwa adanya pengaruh antara ketersediaan produk terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian tarif sig kualitas produk sebesar 6,632 < a = 0,220 hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F diketahui sebesar 86,791 < a = 0,000 hal ini berati variabel bebas secara bersama-sama atau simultan berfikir formal ketersediaan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci** : Ketersediaan Produk, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan