

MUH RIFALDI, NPM 91511404122140, 2020. Dengan judul **“Pengaruh Kinerja, Kehandalan dan Desain terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penjahit Rahmat Poso”** dibawah bimbingan Lefrand Mango sebagai pembimbing I dan Ni Kadek Sriwati sebagai pembimbingan II.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kinerja, Kehandalan dan Desain Terhadap Penjahit Rahmat Poso. Metode yang digunakan adalah metode survey dalam pengumpulan data dengan mengedarkan kuesioner sebanyak 48 responden. Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan kuesioner. Adapun populasi yang digunakan adalah pelanggan di penjahit Rahmat Poso. Data diolah dengan analisis regresi berganda menggunakan alat *statistical product service solution* (SPSS).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut, $Y = 3,179 + 0,220 X_1 + 0,441 X_2 + 0,498 X_3 + e$. Berdasarkan analisis data statistik indikator penelitian bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Hasil uji F menunjukkan kinerja, kehandalan dan desain secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai F hitung 13,630 signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji T membuktikan bahwa variabel independen kinerja tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Penjahit Rahmat Poso, sedangkan variabel kehandalan dan desain mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Penjahit Rahmat Poso. Nilai T hitung variabel kinerja 1,808 signifikansi sebesar $0,077 > 0,05$. Nilai T hitung variabel kehandalan 2,561 dengan signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. Dan nilai T hitung variable desain 3,022 dengan signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$. Hasil pengujian hipotesis yaitu koefisien determinasi $R^{(square)}$ diperoleh sebesar 0,482. Berarti 48,2% kepuasan pelanggan ditentukan oleh variabel kinerja, kehandalan dan desain, sisanya 51,8% ditentukan oleh variabel lain.

Kata Kunci: *Kinerja, kehandalan, desain dan Kepuasan Pelanggan*