

ABSTRAK

Marsofdi. 2026. Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Moh. Aris Pasigai dan Syarthini Indrayani.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan nilai produk terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Makassar. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan pelanggan PDAM Kota Makassar dan dipilih menggunakan teknik *random sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert sebagai alat ukur untuk mengukur setiap variabel penelitian. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,617 menunjukkan bahwa 61,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk dan nilai produk, sedangkan 38,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan dan semakin tinggi nilai produk yang dirasakan oleh pelanggan, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Nilai Produk dan Kepuasan Pelanggan