

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Strategi dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan dan Produk Departemen *Mold Engineering*: Implementasi Theory of Reasoned Action (TRA) dan Technological Acceptance Model (TAM) Studi Kasus PT. Hartono Istana Teknologi (POLYTRON)." Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya kualitas pelayanan dan produk di era persaingan industri yang ketat. PT. Hartono Istana Teknologi, sebagai produsen elektronik terkemuka di Indonesia, perlu meningkatkan inovasi dan efisiensi dalam proses produksi untuk memenuhi harapan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi pengembangan kualitas pelayanan dan produk di Departemen *Mold Engineering*, serta mengevaluasi pengaruh variabel strategi kualitas, investasi teknologi, pelatihan karyawan, dan strategi differensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 383 responden pelanggan yang menggunakan jasa Departemen *Mold Engineering*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi kualitas produk, investasi teknologi, dan pelatihan karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara spesifik, nilai critical ratio (C.R) untuk strategi kualitas produk adalah 2,642 ($p = 0,008$), investasi teknologi 4,045 ($p < 0,001$), dan pelatihan karyawan 5,643 ($p < 0,001$). Namun, strategi differensiasi produk tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (C.R = 0,343, $p = 0,732$). Selain itu, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan C.R 6,059 ($p < 0,001$).

Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Departemen *Mold Engineering* dapat dicapai melalui penerapan strategi kualitas produk yang efektif, investasi dalam teknologi, dan pelatihan karyawan yang berkelanjutan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi manajemen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan produk agar sesuai dengan harapan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, produk, investasi teknologi, pelatihan karyawan, kepuasan pelanggan, *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technological Acceptance Model* (TAM).