ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh keunggulan produk dan kualitas layanan pasca huni terhadap kepuasan pelanggan.

Sampel penelitian ini adalah penghuni Bukit Semarang Baru, sejumlah 100 responden. Analisis Regressi yang dijalankan dengan perangkat lunak *Statistical Process Social Science* (SPSS), digunakan untuk menganalisis data, Hasil analisis menunjukkan bahwa keunggulan produk dan kualitas layanan pasca huni berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa keunggulan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regressi sebesar 0,370; dan kualitas layanan pasca huni berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regressi sebesar 0,304.

Kata Kunci: keunggulan produk, kualitas layanan pasca huni, dan kepuasan pelanggan

SEMARANG

FEB UNDIP