



**SURAT PENUGASAN**  
Nomor : ST/261/III/2024/FEB-UBJ

Tentang

**PENUGASAN DOSEN SEBAGAI PENULIS JURNAL**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

- Pertimbangan : Sehubungan dengan Penugasan yang dilakukan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya semester Genap TA. 2023/2024. Dipandang perlu penugasan Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk melaksanakan kegiatan yang dimaksud, untuk itu perlu mengeluarkan Surat Tugas.
- Dasar : a. UU RI No.12 Tahun 2012 tanggal 10 Agustus 2012 tentang Pendidikan Tinggi.  
b. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 08 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum.  
c. Keputusan Kepala Kepolisian Republik Indonesia selaku Ketua Umum Yayasan Brata Bhakti Polri No. Pol : KEP/05/IX/1995/YBB tanggal 18 September 1995 tentang Pembentukan dan Pendirian Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.  
d. Surat Keputusan Ketua Pengurus Yayasan Brata Bhakti Nomor: Skep/8/1/2024/YBB tanggal 24 Januari 2024 tentang Pemberhentian dari dan Pengangkatan dalam Jabatan Dekan di Lingkungan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang diselenggarakan Yayasan Brata Bhakti.  
e. Surat Keputusan Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Nomor: SKEP/155/VII/2023/UBJ tanggal 25 Juli 2023 tentang Kalender Akademik Semester Ganjil dan Genap Tahun Akademik 2023/2024.

**DITUGASKAN**

- Kepada : 1. Nama : Teguh Priambudi<sup>1</sup>  
NPM : 202010325341  
Jabatan : Mahasiswa Prodi Manajemen
2. Nama : Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.<sup>2</sup>  
NIDN : 0327037601  
Jabatan : Dosen Tetap Prodi Manajemen
3. Nama : Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M.<sup>3</sup>  
NIDN : 0329017202  
Jabatan : Dosen Tetap Prodi Manajemen

SURAT PENUGASAN  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
NOMOR : ST/261/VII/2024/FEB-UBJ  
TANGGAL : 28 JULI 2024

- Untuk :
1. Melaksanakan tugas sebagai Penulis pada Jurnal Musytari : Neraca Manajemen, Ekonomi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Link Pasipik Indonesia*" telah terbit pada Volume 7, Nomor 4, ISSN: 3025-9495, tahun 2024.
  2. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan tersebut secara tertulis kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
  3. Melaksanakan tugas ini dengan penuh tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Jakarta ✎  
Pada Tanggal : 28 Juli 2024



Tembusan:  
- Arsip

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. LINK PASIPIK INDONUSA

Teguh Priambudi, Dovina Navanti, Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo  
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

[202010325341@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:202010325341@mhs.ubharajaya.ac.id), [dovina.navanti@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:dovina.navanti@dsn.ubharajaya.ac.id),  
[franciscus@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:franciscus@dsn.ubharajaya.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PT. Link Pasipik Indonusa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dengan 100 sampel. penelitian ini dirancang untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara langsung, sementara kualitas produk juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyarankan agar perusahaan fokus pada peningkatan kedua aspek tersebut untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak pelanggan. Penelitian memberikan wawasan yang berguna bagi PT. Link Pasipik Indonusa agar dapat dievaluasi lebih lanjut lagi dalam strategi pengelolaan kualitas pelayanan, produk dan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

### ABSTRACT

*This research aims to analyse the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at PT. Link Pasipik Indonusa. This research uses quantitative methods through distributing questionnaires with 100 samples. This research is designed to measure customer perceptions of service quality and product quality on customer satisfaction. The results showed that both service quality and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Good service quality is able to increase customer satisfaction directly, while product quality also plays an important role in increasing customer satisfaction. This research suggests that companies focus on improving both aspects to retain and attract more customers. The research provides useful insights for PT. Link Pasipik Indonusa so that it can be further evaluated in the management strategy of service quality, product and customer satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction.

### Article History

Received: Juli 2024  
Reviewed: Juli 2024  
Published: Juli 2024

Plagiarism Checker No 234  
Prefix DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Musytari.v1i2.365  
**Copyright : Author**  
**Publish by : Musytari**



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

### Pendahuluan

Peningkatan perekonomian erat kaitannya di aktivitas komersial, termasuk perdagangan internasional. Perdagangan internasional ialah pertukaran barang komersial antara satu negara dengan negara lain. Situasi khusus ini semakin diperumit oleh pengetahuan ilmiah dan teknologi