

ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis kuliner di Indonesia pada saat ini mengalami kemajuan yang pesat, pertumbuhan tersebut ditandai dengan banyaknya inovasi baru dari masing-masing produk kuliner tersebut. Persaingan yang tinggi pada akhirnya memunculkan masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan yakni perusahaan belum mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh konsumen. Banyak cara yang bisa dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, misalnya dengan memperhatikan faktor Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Objek dalam penelitian ini adalah Donat Madu Cabang Ciwidey Bandung. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa kuesioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu membagikan kuisisioner kepada 100 responden dari populasi 3.154 konsumen Donut Madu Cabang Ciwidey Bandung.

Hasil penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Analisis Korelasi Berganda, Koefisien determinasi, Koefisien determinasi parsial (R^2), Uji Hipotesis Simultan, dan Uji Hipotesis Parsial. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Konsumen. Besar Koefisien Determinasi (R^2) adalah 60,8%, yang artinya bahwa nilai sebesar 60,8%, Kepuasan Konsumen di pengaruhi variabel independen, sedangkan sisanya sebesar 39,2% di pengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Culinary business in Indonesia is experiencing a rapid growth, The growth is marked by numerous innovations from each of the culinary products. The cutthroat competition lead to a problems that often faced by the company that the company has not been able to provide maximum satisfaction really expected by consumers. Many ways can be achieved by the company to improve customer satisfaction, for example by taking into account product quality and service quality provided by the company.

The object of this research is Donat Honey Branch Ciwidey Bandung. This study aims to determine the influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction. Analysis of the data used in this study are primary data in the form questionnaires. Data collection techniques used were distributed questionnaires to 100 respondents from a population of 3,154 consumers Donut Honey Branch Ciwidey Bandung.

The results using multiple linear regression analysis method, Validity, reliability test, Correlation analysis, coefficient of determination, the partial coefficient of determination (R^2), Hypothesis Testing Simultaneous and Partial Hypothesis Testing. And the results of the study showed that the variables of Product Quality and Service Quality and significant positive effect on customer satisfaction. Large coefficient of determination (R^2) was 60.8%, which means that the value of 60.8%, customer satisfaction influenced the independent variable, while the remaining 39.2% is influenced if the other variables.

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