

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan keju mozzarella oldenburger di CV. Sri Rahayu Kota Bandung baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan realibilitas. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, uji hipotesis, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan promosi jabatan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh secara simultan sebesar 76,1% dan sisanya 24,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 9,9% dan 66,15%.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Promosi, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and promotion on customer satisfaction with oldenburger mozzarella cheese in CV. Sri Rahayu Bandung, either partially or simultaneously. The research method used is descriptive and verification method with a total sample of 93 respondents. Testing the research instrument using validity and reliability tests. Data collection techniques used are observation, interviews, and distributing questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination analysis. The results showed that there was a positive and significant effect between product quality and job promotion on customer satisfaction. The magnitude of the effect simultaneously is 76.1% and the remaining 24.9% is influenced by other variables not examined. Partially, the effect of product quality and promotion on customer satisfaction is 9.9% and 66.15%,.

Keywords: Product Quality, Promotion, and Customer Satisfaction