

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Geprek Rempah Panyileukan secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif dan Verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden. Pengujian instrument penelitian menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Korelasi Berganda, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Besarnya pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan yaitu 63,8% dan sisanya 36,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 24,4% dan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 39,4%, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang paling besar terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence Product Quality and Service Quality have on Consumer Satisfaction of Ayam Geprek Rempah Panyileukan simultaneously or partially. The research method used was the Descriptive and Verificative method with a sample of 93 respondents. Testing research instruments using Validity and Reliability Tests. The data analysis methods used are Multiple Linear Regression Analysis, Multiple Correlation, Hypothesis Test, and Coefficient of Determination. The results showed that there is a positive and significant influence between Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction. The magnitude of the influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction simultaneously is 63.8% and the remaining 36.2% is influenced by other variables that are not studied. Partially, the magnitude of the influence of Product Quality on Consumer Satisfaction is 24.4% and the influence of Service Quality on Consumer Satisfaction is 39.4%, so it can be concluded that Service Quality has the greatest influence on Consumer Satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction