

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan proses terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan di Kota Bandung (survei pada konsumen Mie Gacoan Cabang Gatot Subroto) secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan proses terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh kualitas produk dan proses secara simultan sebesar 88% dan sisanya 12% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 24,9% dan pengaruh proses terhadap kepuasan konsumen sebesar 63,1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa proses memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Proses dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product and process quality on consumer satisfaction of Gacoan Noodles in the city of Bandung (a survey of consumers of Gacoan Noodles, Gatot Subroto Branch) simultaneously or partially. The research method used is descriptive and verification method with a total sample of 100 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation and coefficient of determination.

The results showed that there was a positive and significant influence between product and process quality on consumer satisfaction. The magnitude of the influence of product quality and process simultaneously is 88% and the remaining 12% is influenced by other variables not examined. Partially, the effect of product quality on customer satisfaction is 24.9% and the effect of process on customer satisfaction is 63.1%, so it can be interpreted that the process has the greatest influence on customer satisfaction.

Keywords : Product Quality, Process and Consumer Satisfaction