

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi pada 2021-2023 yang mana subsektor industri kuliner jenis restaurant di kota Bandung menurut data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mengalami penurunan paling besar dibandingkan dengan jenis industri kuliner lainnya, khususnya pada unit restaurant waralaba yang mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Dalam hal ini Ai-Cha adalah salah satu restaurant waralaba *ice cream* dengan perkembangan kenaikan jumlah cabang paling rendah pada kawasan Kota Bandung. Ai-Cha Cabang Logam merupakan cabang Ai-Cha yang memiliki pendapatan paling rendah selama tahun 2023. Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti, pengaruh rendahnya pendapatan Ai-Cha Cabang Logam disebabkan karena adanya pengaruh kualitas produk dan *people* terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan, maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 83 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji hipotesis simultan (Uji F) dan uji hipotesis parsial (Uji t).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun secara parsial. Secara simultan pengaruh Kualitas Produk (X1) dan *People* (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 40,4%. Sedangkan secara parsial Kualitas Produk (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) memberikan pengaruh sebesar 21,18% dan *People* (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) memberikan pengaruh sebesar 20,22%. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk (X1) dan *People* (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Ai-Cha Cabang Logam Kota Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *People*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research was carried out based on a phenomenon that occurred in 2021-2023 where the subsector of the restaurant-type culinary industry in the city of Bandung according to data from the Culture and Tourism Office experienced the largest decline compared to other types of culinary industries, especially in franchise restaurant units which experienced a decline from year to year. In this case, Ai-Cha is one of the ice cream franchise restaurants with the lowest increase in the number of branches in the Bandung City area. Ai-Cha Metal Branch is the Ai-Cha branch that has the lowest revenue during 2023. Based on the results of the pre-survey conducted by the researcher, the low influence of Ai-Cha Branch's low income is due to the influence of product quality and people on customer satisfaction both simultaneously and partially. The research methods used were descriptive and verifiable analysis methods with a sample of 83 respondents. The data analysis methods used in this study are multiple linear regression analysis, multiple correlation and coefficient of determination. The hypothesis tests used in this study are simultaneous hypothesis tests (Test F) and partial hypothesis tests (Test t).

The results of this study show that there is a positive and significant influence simultaneously or partially. Simultaneously, the influence of Product Quality (Xi) and People (X2) on Customer Satisfaction (Y) was 40.4%. Meanwhile, partially, Product Quality (X1) has an effect on Customer Satisfaction (Y) by 21.18% and People (X2) has an effect on Customer Satisfaction (Y) by 20.22%. Based on this, it can be concluded that Product Quality (X1) and People (X2) have an influence on Customer Satisfaction (Y) at Ai-Cha Logam Branch Bandung City.

Keywords : Product Quality, People, Customer Satisfaction