

ABSTRAK

Industri kuliner termasuk pada tiga subsektor terbesar yang penurunannya paling rendah, terutama pada bisnis usaha *restaurant* jika dibandingkan dengan bisnis lain di industri kuliner, *restaurant* mengalami penurunan yang paling besar. Penurunan penjualan pada Dapur Ma’Neng menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas produk dan proses terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan proses terhadap kepuasan konsumen (survei pada konsumen Dapur Ma’Neng di Kabupaten Bandung Barat) secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Pengujian instrumen 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 proses terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh kualitas produk dan proses terhadap kepuasan konsumen secara simultan 74,8% dan sisanya 25,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak teliti. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 31,3%, dan pengaruh proses terhadap kepuasan konsumen sebesar 43,5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa proses memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Proses dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The culinary industry is included in the three largest sub-sectors with the lowest decline, especially in the restaurant business when compared to other businesses in the culinary industry, restaurants experienced the greatest decline. The decline in sales at Dapur Ma'Neng shows that there is an influence of product quality and process on consumer satisfaction. This study aims to determine the influence of product quality and process on consumer satisfaction (survey on Dapur Ma'Neng consumers in West Bandung Regency) simultaneously and partially. The research method used is descriptive and verification with a sample size of 90 respondents. Testing of research instruments uses validity and reliability tests. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation, hypothesis testing and coefficient of determination. The results of the study show that there is a positive and significant influence between product quality and process on consumer satisfaction. The magnitude of the influence of product quality and process on consumer satisfaction simultaneously is 74.8% and the remaining 25.2% is influenced by other variables that are not thorough. Partially, the magnitude of the influence of product quality on consumer satisfaction is 31.3%, and the influence of the process on consumer satisfaction is 43.5%, so it can be concluded that the process has the greatest influence on consumer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Process and Consumer Satisfaction