

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH KOPI NUSANTARA
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh

Kenny Vimalo, NIM 1817041032

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh: (1) kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Subjek penelitian adalah konsumen yang pernah membeli produk Rumah Kopi Nusantara pada masa pandemi COVID-19. Sedangkan objek penelitian adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Rancangan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal. Data dikumpulkan dengan kuesioner, dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH KOPI NUSANTARA
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh

Kenny Vimalo, NIM 1817041032

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This research aims to test the influence of service quality and product quality on customer satisfaction, quality of service on customer satisfaction and product quality on customer satisfaction. The study used casual quantitative design. Sampling technique with purposive sampling. The data was collected with questionnaires, and analyzed with multiple linear regression analysis. The results of this study show that the service quality and product quality have a significant effect on customer satisfaction. The service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. Product quality has a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality, Service Quality

