

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KULITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MC DONALD'S DI BULELENG

Oleh
I Made Yudistira Widodo, Nim
1617041210Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kualitas pruduk terhadap kepuasan konsumen, baik secara simultan maupun secara parsial. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di Mc Donald's yang berjumlah 100 orang dan objek dalam penelitian ini adalah kualitas layanan,kualitas produk dan kepuasan konsumen. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasanpelanggan, (3) kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadapkepuasan pelanggan MC Donald's di Buleleng.

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

ABSTRAK

This study aims to examine the effect of service quality and product quality on consumer satisfaction, either simultaneously or partially. The research design used in this study is causal quantitative. The subjects in this study were consumers who had shopped at Mc Donald's and the objects in this study were service quality, product quality and customer satisfaction. Data was collected using a questionnaire and analyzed by multiple linear regression analysis. The results showed that (1) service quality and product quality had a significant effect on customer satisfaction, (2) service quality had a positive and insignificant effect on customer satisfaction, (3) product quality had a positive and insignificant effect on customer satisfaction at MC Donald's in Buleleng..