

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ZODIAC COFFEE & CO
CABANG KARANGASEM**

Oleh

I Ketut Widiarta, NIM 1917041062

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan di *Zodiac Coffee & Co* Cabang Karangasem. Rancangan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Penentuan sampel dengan *purposive sampling*, sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini adalah (1) Kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan (3) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ZODIAC COFFEE & CO
CABANG KARANGASEM**

Oleh

I Ketut Widiarta, NIM 1917041062

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality and service quality both partially and simultaneously on customer satisfaction at Zodiac Coffee & Co Karangasem Branch. The research design used is causal quantitative. Data were collected by questionnaire and analyzed by multiple linear regression analysis. Determination of the sample by purposive sampling, as many as 100 respondents. The results of this study are (1) product quality and service quality have a significant influence on customer satisfaction, (2) product quality has a positive and significant influence on customer satisfaction and (3) service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywords: *customer satisfaction, product quality, service quality*