

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN IKAN BAKAR MINA SEGARA TEMUKUS

Oleh

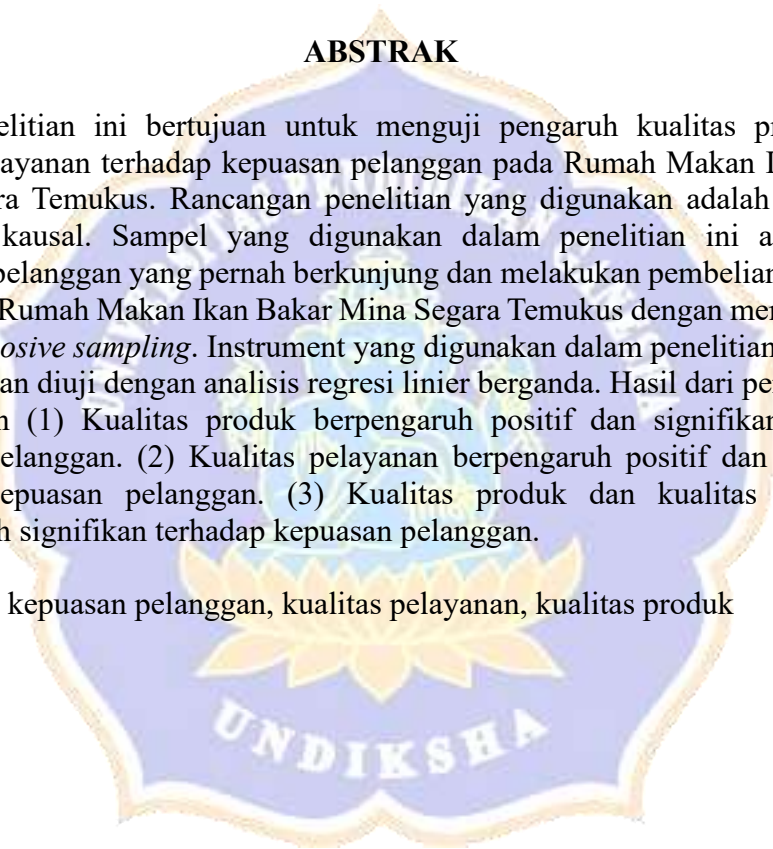
Joya Kurniasari, 1917041216

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden pelanggan yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian lebih dari 2 kali pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan diuji dengan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan (1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk



ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at the Ikan Bakar Mina Segara Temukus Restaurant. The research design used is causal quantitative research. The sample used in this study were 100 customer respondents who had visited and made purchases more than 2 times at the Mina Segara Temukus Fish Grill Restaurant using a purposive sampling technique. The instrument used in this study was a questionnaire and tested by multiple linear regression analysis. The results of this study indicate (1) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) Product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

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

