

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI
YANG COFFEE SINGARAJA**

Oleh
I Gede Mulya Pradipta, NIM 1717041242
Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas produk dan kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen di Kedai Yang *Coffee* Singaraja. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *non-probability sampling* dan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 130 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas Produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Yang *Coffee* Singaraja. (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Yang *Coffee* Singaraja. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Yang *Coffee* Singaraja.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kualitas produk.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI
YANG COFFEE SINGARAJA**

Oleh
I Gede Mulya Pradipta, NIM 1717041242
Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This research intended to examine the effect of product quality and service quality both simultaneously and partially on the usage customer satisfaction in Yang Coffee Shop in Singaraja. The research design used was causal quantitative research. Determination of the sample in the study using non-probability sampling and purposive sampling techniques. The number of samples used was 130 respondents. The instrument used in data collection was a questionnaire and the data analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) Product quality and service quality have a significant effect on the customer satisfaction in Yang Coffee Shop in Singaraja. (2) Product quality has a positive and significant effect on the customer satisfaction in Yang Coffe Shop in Singaraja. (3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction in Yang Coffe Shop in Singaraja.

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