

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI VAN SHEVA TEGALLALANG GIANYAR**

**Oleh**

Ni Putu Gabriella Nikita Rindya Agustine, NIM. 1417011019

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen serta untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah kausal. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen kedai van sheva per bulan Agustus tahun 2020 yang berjumlah 410 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling* dan jumlah sampel adalah 80 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner serta analisis data pada penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Program Social Science*) versi 16.0 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig  $0.037 < 0.05$ , (2) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig  $0.00 < 0.05$ , (3) kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig yang diperoleh adalah  $0.025 < 0.05$ .

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan konsumen

# **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT VAN SHEVA STORE TEGALLALANG GIANYAR**

By

Ni Putu Gabriella Nikita Rindya Agustine, NIM. 1417011019  
Department of Economics and Accounting

## **Abstract**

This study aims to determine the partial effect of service quality and product quality on consumer satisfaction and to determine the simultaneous effect of service quality and product quality on consumer satisfaction. The type of research used is causal. The population of this research is all consumers of van sheva shop as of August 2020, totaling 410 people. The sampling technique used incidental sampling technique and the number of samples was 80 respondents. The data collection technique used is a questionnaire and data analysis in this study is multiple linear regression analysis using SPSS (Statistical Program Social Science) version 16.0 for windows. The results showed that (1) service quality had a significant effect on customer satisfaction with a sig value of  $0.037 < 0.05$ , (2) product quality had a significant effect on customer satisfaction with a sig value of  $0.00 < 0.05$ , (3) service quality and product quality simultaneously had an effect on customer satisfaction with the sig value obtained is  $0.025 < 0.05$ .

Keywords: service quality, product quality, customer satisfaction