

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Muhammad Ludfi Rahmawan¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dan produk secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Konsumen Restoran Master Penyet Bekasi diambil sebagai responden. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Baik data primer dan data sekunder dikumpulkan. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi terkait lainnya. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang menjadi sasaran. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk mengumpulkan 100 responden. Berbagai uji statistik seperti validitas, reliabilitas dan asumsi klasik digunakan.

Hasil dari analisis regresi, ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial dan simultan. Kualitas produk ditemukan menunjukkan hasil yang dominan, maka disarankan restoran agar selalu menjaga kualitas produknya serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian lebih lanjut tentang kepuasan konsumen diperlukan mengetahui pengaruh dari variabel-variabel lain terhadap kepuasan konsumen misalnya variabel harga dan lokasi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan konsumen

¹ Mahasiswa Universitas Bakrie Jurusan Manajemen

ANALYSIS OF EFFECT SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION

Muhammad Ludfi Rahmawan²

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the effect of service quality, product quality, and service quality and products together on consumer satisfaction. Consumers of Master Penyet Restaurant, Bekasi were taken as respondents. This research is descriptive-quantitative in nature. Both primary and secondary data were gathered. Secondary data were gathered from various sources such as journals, books and other related publications. Primary data were collected using questionnaire which were distributed to the target respondents. Using a purposive sampling technique, a total of 100 respondents were gathered. Various statistical tests such as validity, reliability and classical assumptions tests were employed.

Using a regression analysis, it was found that service quality and product quality had a positive and significant impact on consumer satisfaction both partially and simultaneously. Product quality was found dominant It is suggested that restaurant to maintain product quality and improve service quality . Further research on customer satisfaction is needed to know the influence of other variables on consumer satisfaction, for example are variable price and location.

Keywords: service quality, product quality, customer satisfaction

² Mahasiswa Universitas Bakrie Jurusan Manajemen