

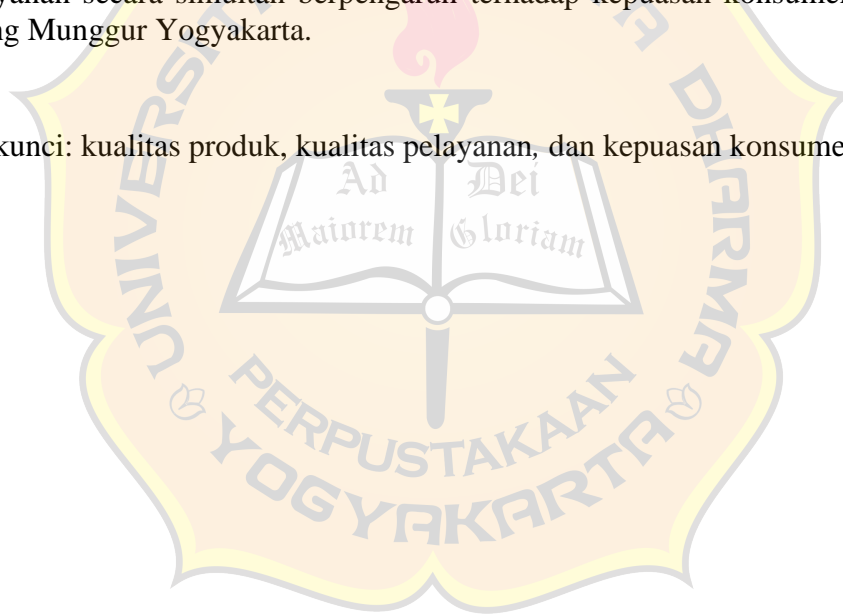
ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN PADANG MUNGUR

Clara Angesty Pinasthi Jiwandari
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Padang Mungur Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Padang Mungur Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel adalah *convenience sampling*, data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Padang Mungur Yogyakarta, dan 2) kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Padang Mungur Yogyakarta.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.



ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE PADANG MUNGUR RESTAURANT

Clara Angestya Pinasthi Jiwandari
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2021

This study aims to determine whether product quality and service quality partially and simultaneously affect customer satisfaction at Padang Munggur Restaurant Yogyakarta. The population in this study were consumers of the Padang Munggur Restaurant in Yogyakarta. The sampling technique was convenience sampling, the data were obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. The instrument test used the validity test and the reliability test. The data analysis technique in this study is multiple linear regression using SPSS 25. The results show that: 1) product quality and service quality partially affect customer satisfaction at Padang Munggur Restaurant Yogyakarta, and 2) product quality and service quality simultaneously. Effect on consumer satisfaction at the Padang Munggur Restaurant in Yogyakarta.

Keywords: product quality, service quality, and customer satisfaction.

