

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi Pada Konsumen Kedai C-Lenk

Stefanus Budi Prabowo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen, (2) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, (3) pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah makan di tempat (*dine in*) di rumah makan Kedai C-Lenk minimal sebanyak dua kali dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan google form. Pengambilan sampel dengan data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria sebagai pelanggan Kedai C-Lenk. Analisis data menggunakan Uji F dan Uji t menggunakan *IMB SPSS Statistic 22*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen, (2) Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, (3) Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT
THE INFLUENCE OF PRODUCT AND SERVICE QUALITY TO CONSUMER
SATISFACTION

A Study On C-Lenk Consumer

Stefanus Budi Prabowo
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2023

This study aims to figure out: (1) The influence of product and service quality simultaneously on consumer satisfaction, (2) the influence of product quality towards customer satisfaction, (3) and the influence of service on consumer satisfaction. The population in this study is customers of Kedai C-Lenk, with a sample size of 100 respondents. The sampling technique used in this study is was using the *google form*. Sampling with data obtained by distributing questionnaires to as many as 100 respondents who meet the criteria as customers of Kedai C-Lenk. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis, F-test, and t-test using SPSS version 22 The researcher collected the data by distributing a questionnaire about product quality and service to 100 respondents. The analysis applied F and t-test. This study finds out: (1) product quality and service influenced customer satisfaction simultaneously, (2) product quality influenced customer satisfaction, and (3) product influenced customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service and Customer Satisfaction.