

ABSTRAKSI

Andrey Cristofer. 10216818

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN BAKMI 99 RAWALUMBU

PI. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2019

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

(xi + 46 + Lampiran)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Bakmi 99 Rawalumbu.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen rumah makan Bakmi 99 Rawalumbu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama dan kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengukur jawaban responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t dan uji F, dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Berdasarkan hasil analisis penelitian menggunakan uji t menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen rumah makan Bakmi 99 Rawalumbu. Sedangkan hasil uji F menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen rumah makan Bakmi 99 Rawalumbu.

Daftar Pustaka (2000-2017)