

ABSTRAKSI

Rizky Aji Pangestu (16216591)

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RICHEESE FACTORY KELAPA DUA, DEPOK.

Penulisan ilmiah, Jurusan Manajemen Strata Satu, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, Depok 2019.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Richeese Factory Kelapa Dua, Depok.

(xi +52 +Lampiran)

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa Universitas Gunadarma Depok Jurusan Manajemen yang pernah membeli dan mengkonsumsi Richeese Factory. Dan mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen richeese factory Kelapa Dua, Depok.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Objek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Gunadarma Depok Jurusan Manajemen yang membeli dan mengkonsumsi richeese factory. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan uji linear berganda.

Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen richeese factory Kelapa Dua, Depok. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan semua Variabel Independen berpengaruh signifikan secara parsial.

