

Windestiny Mulan.16219627

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KFC FANINDO SANUCTARY
KOTA BATAM**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma
2022

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di KFC Fanindo Sanuctary Kota Batam

Penelitian ini menggunakan data primer. Uji yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi (R^2). Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh menggunakan instrument kuesioner, dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kfc Fanindo Sanuctary Kota Batam.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

(xii+51 Hal+Lampiran)

Daftar Pustaka (2010-2020)