

ABSTRAK

Aulia Syeptiani Muslim, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Mas Mini Baru 2 Majalengka

Kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan bagian penting yang harus dimiliki oleh perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik, maka akan dapat menarik konsumen dan tentunya mendapat keuntungan. Sehingga hal tersebut dapat berdampak positif untuk perusahaan. Permasalahan yang ada di Toko Mas Mini Baru 2 Majalengka adalah masih adanya beberapa kesalahan oleh karyawan dari segi kualitas pelayanan toko yaitu dalam memberikan pelayanan dirasa kurang baik kepada konsumen serta memberikan informasi terkait kualitas produk maupun dalam menerima keluhan toko tidak bisa menerima dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner secara online dan offline. Data yang digunakan adalah data primer. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS ver. 26.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Aulia Syeptiani Muslim, 2023, The Influence of Service Quality and Quality Products on Consumer Satisfaction at the Mas Mini Baru 2 Majalengka Store

Service quality and product quality are important parts that a company must have. With good service quality and product quality, you will be able to attract consumers and of course make a profit. So this can have a positive impact on the company. The problem at Toko Mas Mini Baru 2 Majalengka is that there are still several mistakes made by employees in terms of the quality of the store's service, namely in providing service which is deemed not good to consumers and in providing information related to products and in receiving complaints the store is not able to accept it well.

This research aims to determine the partial and simultaneous influence of Service Quality and Product Quality on Consumer Satisfaction. The sampling technique used a sample of 100 respondents. Data collection techniques use online and offline questionnaires. The data used is primary data. The analytical tool used in this research uses SPSS ver. 26.

In this research the author used a correlational method with a quantitative approach.

The research results show that service quality and product quality simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction. Partially, service quality has a significant effect on consumer satisfaction. Partially, product quality has a significant effect on consumer satisfaction.

Keyword : Service quality, Product quality, Consumer satisfaction.