

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at PAMSIMAS Tirto Adji in Sidomukti Bungah Village. The sample in this study were 82 respondents using cluster sampling technique. The analytical technique used in this study is the research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, t test, and F test. The findings show that service quality affects customer satisfaction, product quality affects customer satisfaction. while simultaneously service quality and product quality affect customer satisfaction.*

**Keywords:** *service quality, product quality, customer satisfaction*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari kualitas Pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirta Adji Desa Sidomukti Bungah. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 82 responden dengan menggunakan teknik cluster sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Hasil temuan diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan.