

ABSTRAK

Kopi merupakan salah satu jenis minuman yang banyak diminati sebagian besar masyarakat dan sudah menjadi bagian dari gaya hidup. Tujuan dari penelitian ini dilakukan pada konsumen WARUNG KOPI PANTURA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu kuesioner 82 responden dengan Teknik incidental sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrument (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji-t dan uji-F). Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial kualitas pelayanan, kualitas produk berpengaruh positif pada kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

. Coffee is a type of beverage that is much in demand by most people and has become part of their lifestyle. The purpose of this research was conducted on the consumers of WARUNG KOPI PANTURA. This study aims to determine the effect of service quality, product quality on customer satisfaction. In this study the data were collected using a questionnaire tool for 82 respondents with the incidental sampling technique. The analysis used in this research includes instrument testing (validity and rehabilitation tests), classical assumption tests, multiple linear regression analysis and hypothesis testing (t-test and F-test). The results of this study show that service quality, product quality have a simultaneous effect on customer satisfaction. Partially service quality, product quality has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction