

ABSTRACT

Cahyanti Reydafa Bintari, The Influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction at Mie Gacoan Kenjeran 2 Surabaya. Under the guidance of Prof. Dr. Drs. Ec., H. Muh. Sharif. M. Si. Bachelor of Management Study Program, Trunojoyo University, Madura.

This research aims to determine the influence of product quality and service quality on consumer satisfaction at Mie Gacoan Kenjeran 2 Surabaya. The research method uses quantitative methods. The data used are primary and secondary data. Data was obtained by distributing questionnaires to a sample of 97 respondents. This research uses a purposive sampling method and the analytical tool used is multiple linear regression with the help of the SPSS 29 program.

Partial test results show that product quality has a significant effect on consumer satisfaction, service quality has a significant effect on consumer satisfaction. For the simultaneous test, it shows that product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination value is 0.665, meaning that the regression model obtained is able to explain that product quality and service quality variables can influence consumer satisfaction at Mie Gacoan Kenjeran 2 Surabaya by 66.5%. Meanwhile, the remaining 33.5% is influenced by other variables not explained in this research.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction

ABSTRAK

Cahyanti Reydafa Bintari, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Gacoan Kenjeran 2 Surabaya. Dibawah Bimbingan Prof. Dr. Drs. Ec., H. Muh. Syarif. M. Si. Progan Studi S1 Manajemen, Universitas Trunojoyo Madura.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mie Gacoan Kenjeran 2 Surabaya. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dengan sampel 97 responden. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dan alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 29.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Untuk uji simultan, menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,665 artinya bahwa model regresi yang diperoleh mampu menjelaskan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Mie Gacoan Kenjeran 2 Surabaya sebesar 66,5%. Sedangkan sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen