

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen, Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen, Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen kerajinan Manding. Sedangkan sampel penelitian ini berjumlah 96 konsumen. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen., kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dimensi responsiveness merupakan dimensi paling tinggi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan dimensi assurance merupakan dimensi paling rendah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien regresi sebesar 0,707 yang berarti variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is as follows: To determine the effect of service quality and product quality partially on customer satisfaction, To determine the effect of service quality and product quality simultaneously on customer satisfaction, To determine the variables that most influence consumer satisfaction.

The population in this study is the entire Manding craft consumer. While the sample of this study amounted to 96 consumers. Data analysis using multiple regression analysis.

The results of this study prove that service quality has a positive effect on consumer satisfaction. Product quality has a positive effect on customer satisfaction, the dimension of responsiveness is the highest dimension influencing customer satisfaction while the assurance dimension is the lowest dimension influencing consumer satisfaction. Regression coefficient value is 0.707 which means that service quality variables are variables that influence customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, and Consumer Satisfaction