

ABSTRAK

PENGARUH *QUALITY CONTROL* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *SIMPLE COFFE* KEDIRI

Brenda Okta Ellen. W

Email : brendaokta99@gmail.com

Fakultas Ekonomi Universitas Kediri

Dosen Pembimbing: Drs. Ariadi Santoso, MM

Afif Nur Rahmadi, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Quality Control* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial pada *Simple Coffe* Kediri secara parsial dan simultan. Metode penelitian menggunakan trend linier regression menggunakan jumlah sampling sebesar 100 responden. Sampel penelitian adalah pelanggan yang pernah datang ke *Simple Coffee* Kediri, minimal 1 kali. Penelitian menguji pengaruh partial test dan simultant test. Dinyatakan bahwa *Quality Control* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di *Simple Coffee* dengan nilai sebesar 2,291 yang mencapai signifikan 0,035. Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di *Simple Coffee* dengan nilai sebesar 2,282 yang mencapai signifikan 0,025. Secara simultan dinyatakan bahwa *Quality Control* dan Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di *Simple Coffee* dengan nilai sebesar 6,615 yang mencapai signifikan 0,008.

Kata Kunci : Coffee, *Quality Control*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY CONTROL AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON SIMPLE COFFEE KEDIRI

Brenda Okta Ellen. W

Email : brendaokta99@gmail.com

Faculty of Economics of University Kediri

Counselor: Drs.Ariadi Santoso,MM

Afif Nur Rahmadi, SE,MM

This study aims to determine the effect of Quality Control and Service Quality on Customer Satisfaction partially at Simple Coffee Kediri partially and simultaneously. The research method uses trend linear regression using a sampling number of 100 respondents. The research sample is customers who have come to Simple Coffee Kediri, at least 1 time. This research examines the effect of partial test and simulant test. It is stated that Quality Control has an influence on Customer Satisfaction at Simple Coffee with a value of 2.291 which is significant at 0.035. Service Quality has an influence on Customer Satisfaction at Simple Coffee with a value of 2.282 which reaches a significant 0.025. Simultaneously stated that Quality Control and Service Quality have an influence on Customer Satisfaction at Simple Coffee with a value of 6.615 which reached a significant 0.008

Keyword: Coffie, Quality Control,Service Quality,Customer Satisfaction