

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ROTI GEMBONG GEMBUL PARE KEDIRI

Andi Setyawan

Email : andisetyawar1125@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing: Yudiarto Perdana Putra, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Gembong Gembul Pare Kediri. Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* karena penelitian ini dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan timbulnya kejadian tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan transaksi di Toko Roti Gembong Gembul Pare Kediri. Sedangkan sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden. Untuk menentukan besarnya sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, metode observasi, dan metode dokumentasi. Sedangkan metode analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda, uji signifikan serempak (Uji F), uji t (parsial), dan uji koefisien determinasi (R^2). Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Gembong Gembul Pare Kediri. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Gembong Gembul Pare Kediri. (3) Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan pada variabel kualitas layanan dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Toko Roti Gembong Gembul Pare Kediri.

Kata kunci: Kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan konsumen.

ABSTRACT
INFLUENCE OF QUALITY SERVICE AND PRODUCT TO
SATISFACTION CUSTOMER AT SERVICE OF TOKO ROTI
GEMBONG GEMBUL PARE KEDIRI

Andi Setyawan

Email : andisetyawan1125@gmail.com

Faculty of Economics of University Kediri

Counselor: Yudiarto Perdana Putra, S.E., M.M.

This research aim to know the influence of quality of service and product to satisfaction of customer at Service of Toko Roti Gembong Gembul Pare Kediri. This Research represent the research of ex-post facto because this research conducted to check the event which have been happened and later; then merino rear to know the factors which can cause incidence of the occurrence.. Population in this research is all customers conducting transaction in Service of Toko Roti Gembong Gembul Pare Kediri. While sample in this research that is as much 100 responder. To determine the level of sample, researcher uses the formula Slovin. Method data collecting use the method questioner, observation method, and documentation method. While method analyze the data by using descriptive analysis of percentage, test the classic assumption, and analyze the doubled linear regresi, test the significant in concern (Test the F), test the t (partial), and test the coefficient determinacy (R²). From this research result inferential that: (1) There are positive influence and significant of variable of service quality to satisfaction of customer at Service of Toko Roti Gembong Gembul Pare Kediri. (2) There are positive influence and significant of variable of product to satisfaction customer at Service of Toko Roti Gembong Gembul Pare Kediri. (3) There are Positive Influence and Significant of variable of quality of service and product by together to satisfaction of customer at Toko Roti Gembong Gembul Pare Kediri.

Keyword: Service quality, product, customer satisfaction.