

ABSTRACT
THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY
ON CONSUMER SATISFACTION (SURVEY ON 20
COFFEE CONSUMERS IN BANDAR LAMPUNG)
By
DIDIK SETIAWAN

Business developments in the current era of globalization have a great impact on the growth and development of the business world. Companies that want to develop and gain competitive advantage must be able to provide products in the form of quality goods or services and good service to customers. This study aims to determine the effect of service quality and product quality on consumer satisfaction (a survey of 20 coffee consumers in Bandar Lampung). The data collection method in this method uses a questionnaire with a Likert scale which is distributed to 100 respondents. Sampling with non-probability sampling method with purposive sampling technique. The analytical tool used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that service quality and product quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction. Suggestions from this research is that the company must maintain the best service and products to consumers with employees holding the best training for employees and innovating the products provided.

Keywords: Service Quality, Product Quality, and Consumer Satisfaction

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (SURVEY PADA
KONSUMEN 20 KOPI DI BANDAR LAMPUNG)
Oleh
DIDIK SETIAWAN

Perkembangan bisnis di era globalisasi pada saat ini membawa dampak yang besar untuk pertumbuhan dan perkembangan dunia bisnis. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif maka harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (survey pada konsumen 20 kopi di Bandar Lampung). Metode pengumpulan data pada metode ini menggunakan kuesioner dengan skala likert yang disebar terhadap 100 responden. Pengambilan sampel dengan metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Saran dari penelitian ini yaitu perusahaan harus mempertahankan pelayanan dan produk yang terbaik kepada para konsumen dengan karyawan mengadakan pelatihan yang terbaik terhadap karyawan dan berinovasi terhadap produk yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen.