

ABSTRAK

HERIBERTUS EDWIN KASIWALI. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Cabang Tanjung Duren, Jakarta Barat. (Dibimbing oleh : Ibu Endang Ruswanti).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Cabang Tanjung Duren, Jakarta Barat. Variabel independen terdiri atas Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk, sedangkan variabel dependen terdiri atas Kepuasan Pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 165 orang responden. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang telah berkunjung dan mengkonsumsi KFC Cabang Tanjung Duren, Jakarta Barat. Metode dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

HERIBERTUS EDWIN KASIWALI. *Influence of Quality of Service and Quality of Products to Customer satisfaction KFC Cabang Tanjung Duren, Jakarta Barat.* (Supervised Endang Ruswanti)

This study aims to determine the effect of quality service and quality to Customer Satisfaction KFC Branch Tanjung Duren, West Jakarta. Variable available top. The number of samples used in this study were 165 respondents. The respondents of this study were customers who had visited and consumed KFC Tanjung Duren Branch, West Jakarta. The method in this research is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that the quality of service and product quality partially effect on customer satisfaction. Quality of service and product quality simultaneously affect customer satisfaction. Product quality has a dominant effect on customer satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Product Quality, Customer satisfaction*