

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu variabel bebas dan variabel terikat, dimana variabel bebas terdiri dari kualitas produk dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat terdiri dari kepuasan konsumen. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Restoran C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar, sedangkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the effect of product quality and service quality satisfaction of customers of C'Bezt Fried Chicken in Tegal Besar Jember. The research is used two variable there are independent variable and dependent variable. Variable independent were quality of product and quality of service and dependen variable was satisfaction of customers. The object of the research is the C'Bezt Fried Chicken in Tegal Besar Jember. This research used the method of sample selection of 60 customers. The research of method was used SPSS soft ware. The result of this research was showed that quality of product had positive effect and significant to satisfaction of customers C'Bezt Fried Chicken in Tegal Besar Jember. While quality of service had positive effect and significant to satisfactin of customers C'Bezt Fried Chicken in Tegal Besar Jember. The test is peformeед with an error rate of $\alpha = 0,005$.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction