

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis dalam penelitian ini kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara pasial. Objek penelitian ini adalah konsumen Mie Galak Bondowoso yang memiliki jumlah 110 responden menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Analisa yang di gunakan meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t, koefisien determinan). Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Mie Galak Bondowoso.

**Kata kunci:** Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen



## ABSTRACT

*This study aims to examine and determine the effect of two variables, namely product quality and service quality on consumer satisfaction. The hypothesis in this study is that product quality and service quality affect customer satisfaction partially. The object of this research is the consumer of Mie Galak Bondowoso which has a total of 110 respondents using purposive sampling. Data collection techniques using observation, questionnaires, and documentation. The analysis used includes the validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multi-core test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis and hypothesis testing (t test, determinant coefficient). The results of the study prove that product quality and service quality affect consumer satisfaction at Mie Galak Bondowoso.*

**Keywords:** *Product Qualit and Service Quality on Consumer Satisfaction*

