

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Citarasa Tradisi Resto & Coffee Bandung. Faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen. Sedangkan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus malhotra dengan mengalikan jumlah indikator dengan 5, karena jumlah populasi yang tidak bisa ditentukan. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi, analisis regresi linear berganda, dan koefisien determinasi pada taraf signifikan 5%. Hasil penelitian mengemukakan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction in Taste Tradition of Resto & Coffee Bandung. The factors tested in this study are Product Quality, and Service Quality as independent variables. Meanwhile, Customer Satisfaction is a dependent variable. The research methods used in this study are descriptive and verifiable methods with a quantitative approach. The sampling technique uses the malhotra formula by multiplying the number of indicators by 5, because the number of population cannot be determined. Meanwhile, the analysis methods used in this study are correlation analysis, multiple linear regression analysis, and determination coefficient at a significant level of 5%. The results of the study showed that Product Quality and Service Quality had a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction