

## **ABSTRAK**

Alwin Nugraha Januardi. Pengaruh Kualitas Produk dan Bahan Baku Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Seafood HDL293 Kota Bandung. Dibimbing oleh Prof. Dr. Eeng Ahman. MS dan Chritian Helmy R. S. Sos. MM. Par.

Penelitian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan bahan baku terhadap kepuasan konsumen di rumah makan seafood HDL293 Kota Bandung baik secara parsial maupun simultan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independent yaitu kualitas produk dan bahan baku serta variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Metode dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif yang dalam pengolahannya menggunakan proses SPSS 20. Metode pengumpulan data, dilakukan dengan cara menyebar kuisisioner dan studi dokumentasi kepada 80 konsumen.

Berdasarkan hasil Penelitian diperoleh bahwa kualitas produk dan bahan baku berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen di rumah makan seafood HDL293 Kota Bandung baik secara parsial maupun simultan. Kedua variabel independent, kualitas produk dan bahan baku memberikan pengaruh cukup erat terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Seafood HDL293 Kota Bandung.

**Kata Kunci : Bahan Baku, Kepuasan Konsumen dan Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

Alwin Nugraha Januardi. *Effect of Raw Material Quality Products and Customer Satisfaction at Restaurant Seafood HDL293 Bandung*. Supervised by Prof. Dr. Eeng Ahman, MS and Christian R. Helmy S. Sos. MM. Par.

The research of this study was to determine the effect of the quality of products and raw materials to customer satisfaction at a seafood restaurant HDL293 Bandung.

In this study, there are two independent variables, namely the quality of products and raw materials as well as the dependent variable is customer satisfaction. Methods of research descriptive verification method which in its processing using the SPSS 20. Methods of data collection, carried out by means of questionnaire and study documentation spread to consumers.

Based on the research results obtained that the quality of products and raw materials significant and positive impact on customer satisfaction in a seafood restaurant HDL293 Bandung either partially or simultaneously. The second independent variable, the quality of products and raw materials provide a strong enough influence on customer satisfaction in Eating Seafood HDL293 Bandung.

Keywords: Consumer Satisfaction Raw Materials and Quality Products