

## ABSTRAK

M. Fiki Fauzi, 1000782, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Sate Kelinci Pak Sapri Skripsi 2016, di bawah bimbingan Oman Sukirman, M.M. dan Agus Sudono, S.E, M.M.

Rumah makan telah menjadi bisnis marak di kota-kota besar di Indonesia, tak terkecuali Bandung yang telah menjadi tempat wisata kuliner bagi turis domestik maupun mancanegara, berdasarkan fakta tersebut tentu menjadi peluang bagi rumah makan untuk meningkatkan pendapatannya dengan menggaet wisatawan yang berkunjung ke Bandung untuk datang ke rumah makannya. Peningkatan jumlah wisatawan yang datang diikuti dengan jumlah restoran yang bertambah membuat wisatawan yang datang kembali memiliki pilihan yang lebih banyak sehingga tak ada jaminan bagi rumah makan untuk dapat mempertahankan jumlah pengunjung atau meningkatkan pengunjung.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Metode yang digunakan didalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan penelitian lapangan berupa penyebaran kuesioner.

Pengujian instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis statistik melalui uji regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesisi.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sate Kelinci Pak Sapri Bandung. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sate Kelinci Pak Sapri Bandung. Secara simultan menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sate Kelinci Pak Sapri Bandung

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*Fiki M. Fauzi, 1000782, Effect of Product Quality and Service Quality Customer Satisfaction At Rumah Makan Sate Kelinci Pak Sapri Bandung Thesis 2016, under the guidance of Oman Sukirman, M.M. and Agus Sudono, S.E, M.M.*

*The restaurant has become a business rampant in major cities in Indonesia, not least Bandung which has become a culinary attractions for domestic and foreign tourists, based on these facts would be an opportunity for the restaurant to increase its revenue to attract tourists who visit Bandung to come home to eat. Increasing the number of tourists who come followed by the number of restaurants increased making tourists who come back have more choices so that there is no guarantee for the restaurant to be able to maintain or increase the number of visitors to the visitor.*

*The research objective was to determine the effect of product quality and service quality to customer satisfaction. The method used in this research is descriptive method. Samples taken by 100 respondents. Data collection techniques through literature and field research in the form of questionnaires.*

*Testing instrument through validity and reliability test. Statistical analysis through multiple linear regression, correlation coefficient, determination coefficient and hypothesis testing.*

*The results showed there are significant product quality to customer satisfaction at Rumah Makan Sate Kelinci Pak Sapri Bandung. There is the influence of service quality on customer satisfaction at Rumah Makan Sate Kelinci Pak Sapri Bandung. Simultaneously show there is influence between product quality and service quality to customer satisfaction at Rumah Makan Sate Kelinci Pak Sapri Bandung*

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