ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SUNCITY FOOD COURT

Oleh

Enti hartati zega

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Suncity food court dan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Suncity Food court serta secara bersama-sama mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan Suncity food court.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan model regresi berganda. Dengan perhitungan manual maupun menggunakan sistem SPSS yang memperkuat hasil perhitungannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang datang di Suncity food court. Dengan menggunakan teknik *non probability* Pada tahun 2019 sebanyak 43.299 orang, Karena keterbatasan penulis maka diambil sampel yang mewakili pelanggan sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Suncity food court melalui uji t dan uji f. Sedangkan determinasi sebesar 0,705 hal ini menunjukkan bahwa tingkat gerakan variabel terikat(kepuasan pelanggan) sebesar 70,50% sedangkan sisanya sebesar 20,50% dijelaskan oleh varibel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan