

## ABSTRAKSI

Matheos Fridolin Mofun, Nomor Induk Mahasiswa 152100006, Program Studi Administrasi bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Togamas Kotabaru Yogyakarta) 2016. Dosen pembimbing I Susanta DR. DRS. MSI, Dosen pembimbing II DR. SADELI, S.SOS,M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk secara simultan terhadap kepuasan pelangga pada pelanggan togamas kotabaru dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko buku togamas kotabaru.

Tipe penelitian ini *Eksploratif*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dimana jenis penelitian memberikan kuesioner kepada pelanggan Togamas kotabaru yogyakarta yang membeli buku pada togamas kotabaru. teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Simpel Random Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan toko buku Togamas kotabaru Yogyakarta. Dengan pengambilan data prasurevei semntara pada pelanggan Togamas kotabaru sebesar 150 pelanggan yang pernah melakukan pembelian pada Togamas kotabaru. Berdasarkan perhitungan diperoleh ukuran sampel sebesar 59 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda .

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh yakni ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Sedangkan secara parsial Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dan Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) memilki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dan pelanggan.**