

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Survei Pelanggan Warung Makan Delvi Di Tanjung Balai Karimun)**

Ikhbal Mustofa

141130081

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

[ikhbalmustofa95@gmail.com](mailto:ikhbalmustofa95@gmail.com)

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (survei pada pelanggan Warung Makan Delvi di Tanjung Balai Karimun). Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan adalah sebagian pelanggan Warung Makan Delvi di Tanjung Balai Karimun yang berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah koesioner. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa elemen kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan