

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN
GUBUG “MANG ENKING” YOGYAKARTA**

Oleh : Ika Pramudita
Dibimbing oleh : Budiarto dan Indah Widowati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (2) Menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan (3) Menganalisis tingkat kepuasan *Customer Satisfaction Index (CSI)* di Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Adapun metode pelaksanaan penelitian ini adalah *survey*. Metode penentuan lokasi penelitian adalah secara *purposive*. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*. Teknik pengambilan responden secara kebetulan (*accidental sampling*). Metode analisis penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian ini adalah (1) Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di rumah makan gubug “Mang Engking” Yogyakarta, (2) Nilai kepentingan konsumen sebesar 4,27 lebih besar dari nilai tingkat kinerja sebesar 4,10 di rumah makan gubug “Mang Engking”, dan (3) Tingkat kepuasan konsumen di rumah makan gubug “Mang Engking” Yogyakarta adalah sebesar 82% dengan kriteria puas.

Kata Kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION OF
“RUMAH MAKAN GUBUG MANG ENKING YOGYAKARTA”**

By : Ika Pramudita
Supervised by : Budiarto and Indah Widowati

ABSTRACT

The purpose of this research is (1) to analyze the influence of product quality and service quality on customer satisfaction, (2) to analyze the level of the importance and level of performance with Importance Performance Analysis (IPA) and (3) to analyze the level of the Customer Satisfaction Index (CSI) at Rumah Makan Gubug “Mang Engking” Yogyakarta. The research method of this research uses a descriptive method. The method of conducted this research is a survey. Determination method location of the study was purposive. Determination of respondents in this study used non-probability sampling method. The technique of taking respondents by accidental sampling. The method of analysis of this study uses multiple linear regression analysis, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of this research are (1) Product quality and service quality influential on customer satisfaction at rumah makan gubug “Mang Engking” Yogyakarta, (2)The value of consumer interest is 4.27 greater than the value of the performance level of 4.10 at rumah makan gubug “Mang Engking”, and (3) The level of customer satisfaction at rumah makan gubug “Mang Engking” Yogyakarta is 82% with satisfied criteria.

Keywords : Product quality, service quality, customer satisfaction