

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cv Catering Citra Sidoarjo tidak bisa dihitung jumlahnya dengan pasti. Penelitian menggunakan teknik sampling rumus Heir dengan responden sebanyak 60 orang atau responden.

Berdasarkan hasil deskriptif karakteristik responden jenis kelamin menunjukkan bahwa karyawan pria lebih banyak dibandingkan karyawan wanita. Dari total 60 Responden, 60% adalah pria, sedangkan 40% nya adalah wanita dan untuk responden usia usia dibawah 25 tahun berjumlah 12 responden dengan prosentase 20% , usia 26 tahun sampai dengan usia 35 tahun berjumlah 30 responden dengan prosentase 50% , serta usia diatas 35 tahun berjumlah 18 responden dengan prosentase 30%. Sedangkan responden dengan pendidikan S1 berjumlah 30 responden dengan prosentase 50% lebih besar dibandingkan dengan responden dengan pendidikan S2 yang berjumlah hanya 2 responden dengan prosentase 3,3% dan responden SMA disini menunjukkan jumlah 28 responden dengan prosentase 46,7%.

Berdasarkan Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan adalah Kualitas Produk memiliki nilai signifikasi sebesar 0,290. Nilai signifikasi tersebut lebih besar dari 0,05. Pelayanan memiliki koefisien beta secara langsung terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,941. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 poin, maka nilai Pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,941. Kualitas Produk memiliki nilai signifikasi sebesar 0,873. Nilai signifikasi tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga kesimpulannya adalah Kualitas Produk, pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan Catering Citra Sidoarjo.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of product quality and service on customer satisfaction at Cv Catering Citra Sidoarjo. the amount cannot be calculated with certainty. The study used the Heir formula sampling technique with 60 respondents or respondents. Based on descriptive results the characteristics of the sex respondents showed that more male employees than female employees. Of the total 60 respondents, 60% are male, while 40% are female and for respondents under the age of 25 years there are 12 respondents with a percentage of 20%, aged 26 years to 35 years old totaling 30 respondents with a percentage of 50%, and age over 35 years there are 18 respondents with a percentage of 30%. While respondents with S1 education totaled 30 respondents with a percentage of 50% greater than respondents with S2 education totaling only 2 respondents with a percentage of 3.3% and high school respondents here showed a total of 28 respondents with a percentage of 46.7%.Based on the Effect of Product Quality and Customer Satisfaction on Service is the Product Quality has a significance value of 0.290. The significance value is greater than 0.05. The service has a beta coefficient directly on customer satisfaction of 0.941. This shows that when the service has increased by 1 point, the value of the service will increase by 0.941. Product quality has a significance value of 0.873. The significance value is greater than 0.05. So the conclusion is Product Quality, service, and Customer Satisfaction significantly influence the Catering Citra Sidoarjo service.

Keywords: Product Quality, Service, Customer Satisfaction