

ABSTRAK

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS.19, nilai $F_{hitung} = 89,189$ diperoleh sedangkan nilai F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik (lihat lampiran) pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df_1 (jumlah variabel - 1) atau $3-1 = 2$, dan df_2 ($nk-1$) atau $110-2-1 = 107$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen), hasil uji F_{tabel} diperoleh nilai 3,081, sehingga dapat disimpulkan nilai $F_{hitung} (89,189) > F_{tabel} (3,081)$ yang artinya H_0 Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel bebasnya adalah jasa (X_1) dan kualitas produk (X_2), secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan hasil uji t di atas, dapat diketahui bahwa dari dua variabel bebas yang dianalisis, ternyata semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dan dari perhitungan SPSS, korelasi parsial tertinggi diperoleh untuk variabel kualitas produk (X_2) 5,601 dibandingkan dengan variabel layanan (X_1) 5,255. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel kualitas produk yang dominan mempengaruhi variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan (Y)

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.*

ABSTRACT

Based on the results of the analysis carried out using the SPSS program.19, the value of $F_{\text{count}} = 89,189$ is obtained while the F_{table} value can be seen in the table statistic (see attachment) at the 0.05 level of significance with df_1 (number of variables - 1) or $3-1 = 2$, and df_2 ($nk-1$) or $110-2-1 = 107$ (n is the amount of data and k is the number of independent variables), the results of the F_{table} test obtained a value of 3.081, so it can be concluded the value of $F_{\text{count}} (89,189) > F_{\text{table}} (3,081)$ which means H_0 Thus it can be interpreted that the independent variable is service (X_1) and product quality (X_2), simultaneously/ simultaneously influencing consumer satisfaction (Y).

Based on the results of the t test above, it can be seen that from the two independent variables analyzed, it turns out that all variables have a significant effect on customer satisfaction.

And from the SPSS calculation, the highest partial correlation was obtained for the product quality variable (X_2) of 5.601 compared to the service variable (X_1) of 5.255. Therefore, it can be said that the dominant product quality variable influences the dependent variable, namely customer satisfaction (Y)

Keywords: *Service Quality, Product Quality, and Customer Satisfaction.*