

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH BASO ECHO 93 KOTA TASIKMALAYA

Disusun oleh :

LANA ROMADHON SURYAWAN

NPM: 133402193

**Di Bawah Bimbingan:
Mochammad Soleh Soeaidy
Andina Eka Mandasari**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan pada Rumah Baso Echo 93 Kota Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, objek penelitiannya adalah Pelanggan Baso mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Baso Echo 93 Kota Tasikmalaya, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Baso Echo 93 Kota Tasikmalaya. Maka dari itu pihak pengelola baso echo harus mampu melakukan kontrol secara maksimal akan fungsional dari kualitas produk dan pelayanan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan