

ABSTRAK

Safitri, Melynda. 2018. **Skripsi. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Blambangan Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Rumah Makan Blambangan Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Blambangan Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, dengan variabel X_1 Kualitas Produk, variabel X_2 Kualitas Layanan, dan Variabel Y kepuasan Pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu sampling aksidental dengan jumlah sampel 88 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah uji regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Blambangan hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($12,332 > 1,662$), signifikansi $0,000 < 0,05$; (2) Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Blambangan, hal ini dibuktikan nilai t hitung $>$ t table ($8,310 > 1,662$), signifikansi $0,000 < 0,05$; dan (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Produk dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Blambangan, hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung $>$ F table ($352,914 > 3,10$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai R^2 sebesar 89,3%, sedangkan sisanya sebesar 10,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan