

ABSTRAK

Fauzi, Achmad. 2017. **Skripsi. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kota Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Ayam Bakar Solo Sari Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Solo Sari Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, dengan variabel X_1 Kualitas Layanan, variabel X_2 Kualitas Produk, dan Variabel Y kepuasan Pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu sampling aksidental dengan jumlah sampel 77 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 Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Solo Sari hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,415 > 1,992$), signifikansi $0,018 < 0,05$; (2) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Solo Sari, hal ini dibuktikan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,209 > 1,992$), signifikansi $0,002 < 0,05$; dan (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan dan Kualitas Produk secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Bakar Solo Sari, hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung $>$ F table ($12896 > 3,12$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai R^2 sebesar 25,8%, sedangkan sisanya sebesar 74,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan