

ABSTRAKSI

ADELA PRASETYA TANUJAYA, 1816120147

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GEPREK BENSU CABANG
CITRA RAYA TANGERANG.**

Skripsi . Program Studi Manajemen, 2022

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan
(xiii+90+Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Geprek Bensu Cabang Citra Raya Tangerang. Sempel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 80 responden dan sampel diambil menggunakan teknik simple random sampling. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisiensi determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (uji t dan uji f). Hasil analisis data menunjukkan bahwa besarnya Pengaruh yang ditimbulkan Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 6,6% dengan demikian hipotesis pertama didukung dan Pengaruh yang ditimbulkan Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 33,8% maka hipotesis kedua didukung. Sedangkan secara simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 40,3%. Maka penulis tetap memberikan masukan supaya Geprek Bensu Cabang Citra Raya agar dapat lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan.