

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ramen Hanara Jombang

ABSTRAKSI

Oleh:

Anik Nurfitriyah

Dosen Pembimbing:

Chusnul Rofiah, SE., MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Ramen Hanara Jombang. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian korelasional, yakni penelitian yang bertujuan untuk menentukan apakah terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih dan seberapa besar korelasi atau hubungan yang ada pada variabel-variabel yang diteliti. Metode penelitian yang dipakai adalah kausalitas merupakan tipe penelitian *ex post facto*, yaitu tipe penelitian terhadap data yang telah dikumpulkan setelah terjadinya suatu peristiwa atau fakta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yakni metode riset yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dipakai dalam meneliti populasi sampel tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari Ramen Hanara dengan jumlah sampel sebanyak 100 Responden diambil dari pengambilan sampel menggunakan rumus dari Riduwan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen