

**PENGARUH PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Kedai Thai Tea Jombang)

ABSTRAK

oleh :

Mochammad Hafidz Abdulla

1961080

Dosen Pembimbing

Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kedai Thai Tea Jombang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuersioner melalui angket. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul. Populasi yang digunakan yaitu konsumen kedai thai tea jombang yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis melalui uji t dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS versi 29. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kedai Thai Tea Jombang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen