

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI WAROENG SPECIAL SAMBAL**

**(CABANG SAMIRONO YOGYAKARTA)**

**INTISARI**

Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas produk dan kualitas layanan. Pada penelitian ini, secara khusus membahas tentang kepuasan konsumen di Waroeng Spesial Sambal Cabang Samirono Yogyakarta. Penelitian ini menguji dua variabel independen yaitu variabel kualitas produk dan kualitas layanan terhadap satu variabel dependen yaitu variabel kepuasan konsumen.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sehingga terpilih 175 orang untuk menjadi sampel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang sudah diperoleh dengan menggunakan metode analisis kuantitatif sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,405 X_1 + 0,189 X_2$$

Berdasarkan model regresi diatas dapat diketahui bahwa kualitas produk mempunyai koefisien regresi sebesar 0,405 dan kualitas layanan mempunyai koefisien regresi sebesar 0,189 yang menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan angka R Square adalah 0,547 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi, yang dalam hal ini berarti 54,7% dari kepuasan konsumen yang ada, bisa dijelaskan oleh variabel kualitas produk dan kualitas layanan. Semakin besar R square semakin besar hubungan ketiga variabel. Sedangkan sisanya sebesar 45,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI WAROENG SPECIAL SAMBAL**

**(CABANG SAMIRONO YOGYAKARTA)**

**ABSTRACT**

Consumer satisfaction can be created through quality products and quality service. In this study, specifically discusses customer satisfaction at Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta Branch Samirono. This study examined two independent variables is the variable quality of product and service quality to the one dependent variable is the variable customer satisfaction.

The number of samples in this study were determined by using a formula Slovin so elect 175 people to be sampled. Then analysis of the data that has been obtained by using quantitative analysis method resulting in the regression equation as follows :

$$Y = 0.405 + 0.189 X_1 X_2$$

Based on the above regression model can be seen that the quality of the product has a regression coefficient of 0.405 and the quality of service has a regression coefficient of 0.189 which indicates that the quality of product and service quality has a positive effect on customer satisfaction.

While the figure is R Square is 0.547 squaring the correlation coefficient, which in this case means that 54.7% of the existing consumer satisfaction, can be explained by the variable quality of product and service quality. The greater the R-square greater third relationship variables. While the remaining 45.3% is explained by other factors outside of the study.

**Keywords:** Product Quality, Quality of Service and Customer Satisfaction