

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa apakah kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Rotaryana Purna Sarana. Objek penelitian ini adalah Store McDonalds yang berada di wilayah Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 32 responden dengan menggunakan teknik survey dengan alat penyebaran kuesioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan *Variance Based Structural Equation Modeling* dimana pengolahan datanya menggunakan program *Partial Least Square* (PLS) Versi 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This study aims to test and analyze whether service quality and product quality significantly influence customer satisfaction at PT. Rotaryana Full Means. The object of this research is the McDonalds Store located in the Jakarta area. This research was conducted on 32 respondents using survey techniques with questionnaires. Data analysis in this study uses the help of Variance Based Structural Equation Modeling where the data processing uses Partial Least Square (PLS) Version 3.0.

The results of this study indicate that partially, service quality variables have a significant effect on customer satisfaction and variable product quality has a significant effect on customer satisfaction.

Keyword : Service Quality, Product Quality and Customer Satisfaction



UNIVERSITAS
MERCU BUANA