

ABSTRACT

This study was to determine the quality of service and product to the customer satisfaction from Space Design at Grand ITC Permatahijau Jakarta. The object of this study is customers of Space Design at Grand ITC PermataHijau. This study was conducted on 72 respondents using quantitative descriptive approach through a questionnaire with several questions. Therefore, the analysis of the data used is statistical analysis in the form of multiple linear regression analysis.

*The result showed that partially and simultaneously, variable service quality and product quality has a positive and significant influence on the customer satisfaction from Space Design at Grand ITC PermataHijau Jakarta. This is evidenced from the result of the partial test (*t* test) and simultaneous test (*F* test) showed a positive and significant values that support the hypothesis.*

Keywords : Effect, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dari para konsumen Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau Jakarta. Objek penelitian ini adalah para konsumen yang menggunakan jasa Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau. Penelitian ini dilakukan terhadap 72 responden dengan menggunakan teknik pendekatan deskriptif kuantitatif melalui kuesioner dengan beberapa pertanyaan. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk analisis linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, variabel kualitas pelayanan dan variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen pada Space Design cabang Grand ITC Permata Hijau Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa dari hasil uji parsial (Uji t) dan Uji Simultan (Uji F) menunjukkan nilai yang positif dan signifikan yang mendukung hipotesis.

Kata kunci :Pengaruh, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

