

ABSTRAK

PT Saritama Food Processing berdiri tahun 2003, bergerak dalam industri pemrosesan makanan dengan produk utama roti burger dan tepung pelapis makanan. Dukungan manajemen yang berkualitas, sumber daya manusia yang kreatif dan handal serta teknologi modern dari Saritama memberikan nilai lebih bagi kepuasan pelanggan berupa produk berkualitas tinggi, waktu produksi singkat, harga terjangkau dan pelayanan yang cepat. Saritama menerapkan ISO 9001 : 2001 dan HACCP untuk standarisasi manajemen mutu yang modern serta sistem produksi makanan yang aman untuk menciptakan profesionalisme tinggi.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui dampak dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Saritama dan menemukan seberapa besar pengaruh dari dua variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel kualitas produk meliputi ketepatan dan kehandalan, variabel kualitas pelayanan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Responden penelitian adalah 50 karyawan KFC Indonesia yang menggunakan produk burger. Teknis analisis data meliputi Uji Validitas dan Reabilitas, Diagram Kartesius.

Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana variabel kualitas pelayanan terlihat lebih dominan dibandingkan variabel lain.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA