

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan pada Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah data yang lengkap menggunakan metode kuesioner dengan 50 responden dengan faktor-faktor yang di teliti yaitu Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

Dari hasil analisis data didapat secara parsial ataupun simultan terdapat pngaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Alfamart wahid hasyim Yogyakarta.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Abstrak

This study aims to know partially and simultaneously on Product Quality and Service Quality at Consumer Satisfaction. In this study the sample used is complete data using a questionnaire method with 50 respondents with factors that are examined namely Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction. From the results of the analysis of the data obtained partially or simultaneously there is a positive effect of Service Quality on Consumer Satisfaction in Yogyakarta hasyim Wahid Alfamart.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Consumer Satisfaction