

## ABSTRAK

Farah Fahira. NIM 2018110058. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minuman Chatime Mall Kota Kasablanka. Dibawah bimbingan Bapak H. Peris.Hamdanur, SE, MM. Maraknya bisnis minuman di zaman sekarang, membuat para pelaku bisnis khususnya Chatime di Mall Kota Kasablanka (Lantai LG) harus bisa menciptakan minuman yang dapat menarik perhatian banyak orang agar mampu bertahan dan bersaing dengan merk minuman lainnya. Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Minuman Chatime Mall Kota Kasablanka.yang berlokasi di Jakarta Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Minuman Chatime Mall Kota Kasablanka Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner dan mencari informasi di internet melalui jurnal, data dari internet, dan skripsi penelitian sebelumnya. Populasi dalam pengumpulan data ini adalah orang-orang yang pernah mengunjungi Chatime di Mall Kota Kasablanka (Lantai LG) sebanyak 12.000 orang di bulan Oktober-November 2021. Adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi  $Y = 1,306 + 0,273 X_1 + 0,385 X_2$  . Untuk mengetahui signifikan variabel Kualitas Produk Dan variable Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen, maka dilakukan uji F. Hasil perhitungan dengan SPSS ver. 23 didapatkan nilai  $0,000b$  maka  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Selanjutnya agar tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Chatime di Mall Kota Kasablanka semakin meningkat, perusahaan Chatime harus memperhatikan kembali tampilan produk nya agar lebih menarik, perusahaan Chatime harus memberikan pelatihan produk knowledge untuk karyawan Chatime, dan perlu ditingkatkan lagi kualitas kerja karyawan Chatime agar konsumen merasa senang dan puas, serta disarankan agar Chatime Mall Kota Kasablanka membuka lebih dari 2 jalur kasir agar antrian tidak terlalu lama dan panjang sehingga konsumen tidak menunggu terlalu lama dan mereka bersedia untuk melakukan pembelian ulang di Chatime Mall Kota Kasablanka (Lantai LG). Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Minuman Chatime Mall Kota Kasablanka. iv

## ABSTRACT

Farah Fahira. NIM 2018110058. The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction in Chatime Mall Drinks Kota Kasablanka. Under the guidance of Mr. H. Peris. Hamdanur, SE, MM.. The rise of the beverage business today has forced business people, especially Chatime at the Kota Kasablanka Mall (LG Floor) to be able to create drinksthat can attract the attention of many people in order to survive and compete with other beverage brands. This study discusses the influence of product quality and service quality on consumer satisfaction at Chatime Mall Kota Kasablanka, which is located in East Jakarta. This study aims to determine the effect of product quality and service quality on consumer satisfaction at Chatime Mall Kota Kasablanka. The data collection technique used was by distributing questionnaires and searching for information on the internet through journals, data from the internet,

and previous research thesis. The population in this data collection is people who have visited Chatime at Kota Kasablanka Mall (LG Floor) as many as 12,000 people in October-November 2021. The number of samples taken is 100 respondents. The analytical method used is Multiple Linear Regression. The result of this research is that the regression equation  $Y = 1,306 + 0,273X_1 + 0,385X_2$ . To find out the significance of the product quality variable and the service quality variable jointly affecting the consumer satisfaction variable, the F test was carried out. The results of calculations with SPSS ver. 23 obtained the value of  $0,000b$  then  $H_a$  is accepted. Based on these results indicate that there is a significant influence between product quality and service quality on consumer satisfaction. Furthermore, so that the level of consumer satisfaction with Chatime at the Kota Kasablanka Mall increases, the Chatime company must pay attention to the appearance of its products to make it more attractive, the Chatime company must provide product knowledge training for Chatime employees, and it is necessary to improve the work quality of Chatime employees so that consumers feel happy and satisfied, and it is recommended that Chatime Mall Kota Kasablanka open more than 2 cashier lines so that the queue is not too long and long so that consumers do not wait too long and they are willing to make repeat purchases at Chatime Mall Kota Kasablanka (LG Floor). Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction, Drink Chatime Mall Kota Kasablanka.