

ABSTRAK

YASHINTA ARYANTI LINDI SUCI. NIM 2019116005. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Tos.ca *Restaurant* Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa. Dibawah bimbingan Bapak Tanjung Prasetyo SE, MP.

Tos.ca *Restaurant* Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa adalah salah satu fasilitas *restaurant* Hotel The 101 yang menawarkan jasa produk dan pelayanan untuk pelanggan Hotel The 101. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Tos.ca *Restaurant* Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa yang telah melakukan pembelian lebih dari dua kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menentukan 100 responden. Teknis analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, uji koefisiensi determinasi dan analisis regresi linier berganda yang terdapat di SPSS

26. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa variabel Kualitas Produk secara parsial tidak memiliki hasil yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di

Tos.ca *Restaurant* Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa, sedangkan variabel Pelayanan secara parsial serta Kualitas Produk dan Pelayanan secara simultan memiliki hasil yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

di Tos.ca *Restaurant* Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, Pelayanan, Kualitas Produk.

ABSTRACT

YASHINTA ARYANTI LINDI SUCI. NIM 2019116005. *The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Tos.ca Restaurant Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa. Under the guidance of Mr. Tanjung Prasetyo SE, MP.*

Tos.ca Restaurant Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa is one of the restaurant facilities of The 101 Hotel which offers product and service services for The 101 Hotel customers. The purpose of this research is to analyze the effect of product and service quality on customer satisfaction partially and simultaneously. The population in this study are customers of Tos.ca Restaurant Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa who have made purchases more than twice. The sampling technique used was purposive sampling by determining 100 respondents. The analytical techniques used are validity test, reliability test, hypothesis test, determination coefficient test and multiple linear regression analysis contained in SPSS 26. The results of this study note that the Product Quality variable partially does not have positive and significant results on Customer Satisfaction in Tos.ca Restaurant Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa, while the service variables partially and Product and Service Quality simultaneously have positive and significant results on customer satisfaction at Tos.ca Restaurant Hotel The 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.

Keywords: Customer satisfaction, Service Quality, Product Quality.