

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert, dan sampel yang digunakan berjumlah 96 orang. Hasil penelitian berdasarkan uji t menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $4,163 > 1,989$ . Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $3,794 > 1,989$ . Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $64,711 > 3,09$ . Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 57,3%. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diketahui bahwa dimensi tertinggi dari variabel Kualitas Produk (X1) adalah Gaya dan Desain (Style and Design) dengan indikator rasa dari produk Bakso Condong Raos 1 Depok lezat dan sesuai dengan harapan, dan dimensi tertinggi dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah Empati (Emphaty) dengan indikator Bakso Condong Raos 1 Depok sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang berkontribusi secara positif dan signifikan pada Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok (Y). Berdasarkan kesimpulan yang diambil, Bakso Condong Raos 1 Depok diharapkan dapat menambahkan isian bakso kecil, keju mozzarella, cabai rawit pada bakso besar yang disediakan agar menambah variasi dan cipta rasa yang berbeda. Membuat area khusus merokok, agar konsumen yang tidak mengonsumsinya dapat terhindar dari asap rokok, dan menambahkan kipas angin. Bakso Condong Raos 1 Depok harus menyediakan lahan parkir tersendiri untuk kendaraan roda empat. Diharapkan Karyawan Bakso Condong Raos 1 Depok melakukan pelatihan agar dapat lebih cekatan, teliti, dan menjaga sikap di hadapan konsumen terutama dalam keadaan ramai. Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kuliner Bakso

## ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality and service quality on consumer satisfaction at Bakso Condong Raos 1 Depok. This research uses quantitative descriptive analysis methods. The data collection method used a questionnaire with a Likert scale, and the sample used was 96 people. The research results based on the t test show that Product Quality has a positive effect on Consumer Satisfaction with a significant value of  $0.000 < 0.05$  and  $4.163 > 1.989$ . Service Quality has a positive effect on Consumer Satisfaction with a significant value of  $0.000 < 0.05$  and  $3.794 > 1.989$ . There is a positive influence between Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction with a significant value of  $0.000 < 0.05$  and  $64.711 > 3.09$ . Product Quality and Service Quality have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction by 57.3%. Based on the results of questionnaire data processing, it is known that the highest dimension of the Product Quality variable (X1) is Style and Design with indicators of the taste of the Bakso Condong Raos 1 Depok product being delicious and in line with expectations, and the highest dimension of the Service Quality variable ( X2) is Empathy with the indicator that Bakso Condong Raos 1 Depok has met the needs and desires of consumers which contributes positively and significantly to Consumer Satisfaction of Bakso Condong Raos 1 Depok (Y). Based on the conclusions drawn, Bakso Condong Raos 1 Depok is expected to add small meatball fillings, mozzarella cheese, cayenne pepper to the large meatballs provided to add variety and create different flavors. Create a special smoking area, so that consumers who do not consume it can avoid cigarette smoke, and add a fan. Bakso Condong Raos 1 Depok must provide a separate parking area for four-

wheeled vehicles. It is hoped that Bakso Condong Raos 1 Depok employees will carry out training so that they can be more agile, thorough and maintain their attitude in front of consumers, especially in busy situations.

Keywords: Consumer Satisfaction, Product Quality, Service Quality, Meatball Culinary