

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI DI RESTORAN FUSHIMI BATU, MALANG

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dan minat beli di Restoran Fushimi Batu, Malang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 konsumen Restoran Fushimi Batu, Malang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode pembagian kuesioner yang menggunakan instrumen skala Likert 4 *point*. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai variabel bebas serta kepuasan konsumen dan minat beli sebagai variabel terikat. Selanjutnya, peneliti mengolah data hasil penelitian menggunakan *software SmartPLS 2.0* untuk memperoleh kesimpulan yang signifikan berdasarkan hasil penelitian tersebut. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dihitung menggunakan *software SmartPLS 2.0*, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen dan Minat Beli.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY TOWARDS CONSUMER SATISFACTION AND PURCHASE INTENTION RESTAURANT IN FUSHIMI BATU, MALANG

The purpose of this research is to find out the influence of service quality, product quality towards on consumer satisfaction and purchase intention at Restaurant Fushimi Batu, Malang. The population that is 96 consumer at restaurant Fushimi Batu, Malang. consumer Restaurant Fushimi Batu, Malang. Sample collection technique in this research is done with questionnaire distribution method that uses 4 point Likert scale instrument. The variable in this research is the service quality of service, and product quality as independent variables and consumer satisfaction and purchase intention as dependent variables. Furthermore, the researcher processes research result data using by software SmartPLS 2.0 to obtain significant conclusion based on the result. Based on the hypothesis test that has been calculated by using software SmartPLS 2.0, it can be concluded that service quality influence on both consumer satisfaction, service quality influence on purchase intention and purchase intentions. Also, product quality influence on costumer satisfaction and product quality influence on purchase intention satisfaction and purchase intention on Restaurant Fushimi Batu, Malang. This means improving the service quality and product quality then the consumer satisfaction and purchase intention will also experience increased significantly

Keywords: quality of service, product quality, customer satisfaction and purchase intention.