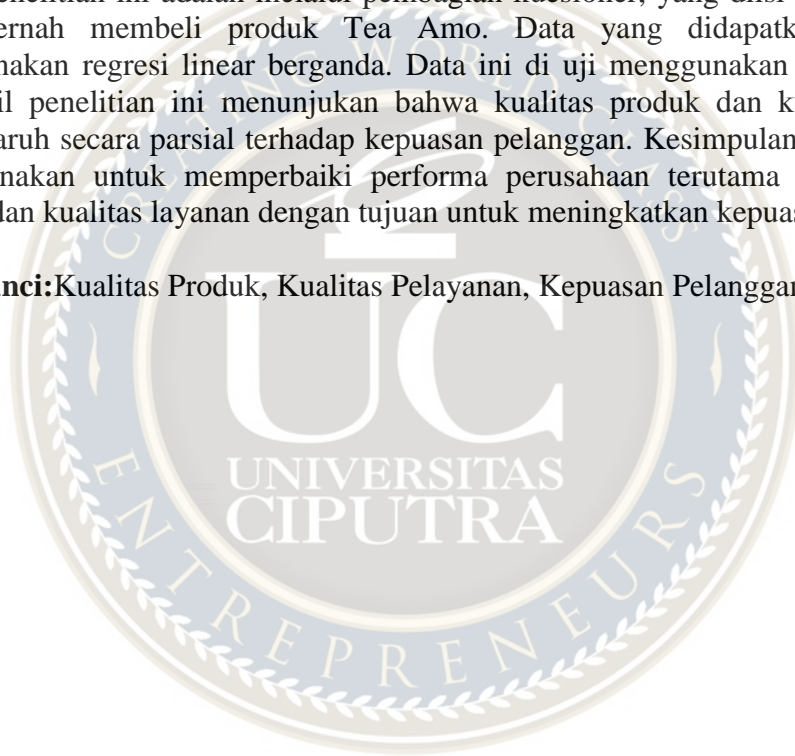


## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TEA AMO

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Tea Amo. Metode sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* untuk mengetahui hubungan antar variabel. Dengan sampel yang terpilih adalah sebanyak 99 orang yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah melalui pembagian kuesioner, yang diisi oleh pelanggan yang pernah membeli produk Tea Amo. Data yang didapatkan di analisa menggunakan regresi linear berganda. Data ini di uji menggunakan program SPSS 19. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini digunakan untuk memperbaiki performa perusahaan terutama dalam kualitas produk dan kualitas layanan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.



## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON THE CUSTOMER SATISFACTION OF TEA AMO**

*The purpose of this research is to identify the influence of product quality and service quality towards customer satisfaction in Tea Amo. The sampling method used in this research is simple random sampling method. This method is used to determine the correlation between variables. With the help of Slovin formula, 99 people are selected as study samples. The data collection method used in this research is questionnaire. The questionnaires are filled by customers who have previously purchased Tea Amo. Multiple linear regression analysis is used to analyze the data. Additionally, SPSS 19 is used as analysis tool. The result of this study shows that product quality and service quality have partial effects on customer satisfaction. The conclusion of this research is used to improve the company's performance, especially in terms of product quality and service quality, in order to improve customer satisfaction level.*

**Keywords:** Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

