

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LOUISCAFE DEPOK**

## **ABSTRAK**

**Abstract:** *The purpose of this research, to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at Louis Cafe Depok. This research was conducted from February to June 2022 with the amount of data from the research instrument via Google Form as many as 110 respondents. The sampling technique in this study used non-random sampling with purposive sampling method. The result of this study indicates that there is no symptom of heteroscedasticity in the service quality and product quality variable so linear regression is effective to show the result that service quality has a significant effect on customer satisfaction, product quality has a significant effect on customer satisfaction, service quality and product quality has a significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *service quality, product quality, customer satisfaction*

**Abstrak:** *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen yang berada di Louis Cafe Depok. Penelitian ini dilakukan dari Februari sampai Juni 2022 dengan jumlah data dari instrumen penelitian melalui Google Form sebanyak 110 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non-random sampling dengan metode purposive sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk sehingga regresi linier efektif untuk menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.*

**Kata Kunci :** *kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan konsumen*