

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis Waroeng Kopi W&W di Kota Tanjungpinang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei, menggunakan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel kualitas produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk, fasilitas, dan pelayanan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen pada Waroeng Kopi W&W di Kota Tanjungpinang.

Kata Kunci: kualitas produk, fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, regresi linear berganda



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality, facilities, and service quality on customer satisfaction at Waroeng Kopi W&W in Tanjungpinang City. The research approach used is quantitative with a survey method, utilizing data collected through questionnaires distributed to customers. The data analysis technique employed is multiple linear regression analysis to examine the influence of product quality, facilities, and service quality on customer satisfaction. The results indicate that product quality, facilities, and service quality simultaneously and partially have a positive and significant effect on customer satisfaction. This implies that improving product quality, facilities, and service quality will lead to higher customer satisfaction at Waroeng Kopi W&W in Tanjungpinang City.

Keywords: product quality, facilities, service quality, customer satisfaction, multiple linear regression

