

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA CATERING PADA USAHA RIA CATERING PEKANBARU**

Oleh :SellaAuliana

Penelitian ini dilakukan di Ria Catering yang terletak di Jln Akasia No.66/78 Rejosari-Kulim Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Ria Catering Pekanbaru dan untuk mengetahui factor manakah yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan penelitian dengan menggunakan sampel yang berasal dari konsumen Ria Catering yang berjumlah 30 orang dengan menggunakan metode purposive sampling sedangkan metode analisis data yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah analisis dengan uji simultan, dan uji parsial (analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS windows versi 23), uji korelasi determinan ( $R^2$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Ria Catering Pekanbaru. Rekomendasi yang dapat penulis gunakan adalah untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen hendaknya pihak perusahaan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Adanya pelayanan yang memuaskan, kemudahan, kecepatan pelayanan, keramahan, dan akan membuat konsumen merasa lebih puas. Untuk itu diharapkan Ria Catering memperhatikan hal ini dengan baik.

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