

ABSTRAK

Wilda Sofiana, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Exodia Sumenep. Skripsi: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja. Pembimbing: Nur Qoudri Wijaya, SE.,MM.

Pencapaian kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan terbaik serta menjamin kualitas produk yang akan disuguhkan kepada konsumen. Di Kabupaten Sumenep, bisnis Café menjadi salah satu trend bisnis yang banyak diminati wirausaha muda. Café Exodia salah satu café yang banyak diminati saat ini. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Café Exodia Sumenep. Metode yang digunakan peneliti adalah metode kuantitatif dengan kusioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Variabel independent dalam penelitian ini yakni kualitas pelayanan dan kualitas produk. Sementara variabel dependen yakni kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar menambah variabel indepent.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Wilda Sofiana, 2024. *The Influence of Service Quality and Product Quality on Consumer Satisfaction at Cafe Exodia Sumenep.* Thesis: Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Wiraraja University. Advisor: Nur Qoudri Wijaya, SE., MM.

Achieving consumer satisfaction can be done by providing the best service and guaranteeing the quality of the products that will be delivered to consumers. In Sumenep Regency, the Café business has become one of the business trends that many young entrepreneurs are interested in. Café Exodia is one of the cafés that is in great demand at the moment. Therefore, the aim of this research is to determine the influence of service quality and product quality on consumer satisfaction at Café Exodia Sumenep. The research method used is a quantitative method with questionnaires as a tool for collecting data. The independent variables in this research are service quality and product quality. Meanwhile the dependent variable is consumer satisfaction. This research uses Structural Equation Modeling (SEM) analysis with Partial Least Square (PLS) as an analysis tool. The results of this research show that service quality has a significant effect on consumer satisfaction. Product quality also has a significant effect on consumer satisfaction. It is hoped that future researchers will add independent variables.

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