

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA DI BRASTAGI SUPERMARKET

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

Brastagi Supermarket berada diint Kota Medan dan memiliki banyak konsumen datang silih berganti berbelanja di supermarket ini. Tujuan risetnya untuk mengetahui dan menguji dampak kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket. Riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif. Populasi yaitu 225 konsumen Brastagi Supermarket dan teknik pengambilan sampel slovin serta sampel penelitian ini berjumlah 144 konsumen. Modelnya dengan regresi linear berganda. Hasilnya adalah Kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket. Kualitas produk berdampak terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket. Kualitas pelayanan dan kualitas produk berdampak terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.

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