

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang

Reza Fitriana
15416261201155

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti-bukti empirik dan menemukan kejelasan fenomena serta kesimpulan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan Kualitas Produk, maka dari itu Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan kualitas produk yang ditawarkan agar dapat mempengaruhi masyarakat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Diharapkan produk pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang lebih menyesuaikan dengan sesuai nya rumah makan lainnya dengan cara menganalisis pesaing tentang kualitas produk yang di sajikan. Fasilitas tempat diharapkan menjadi sebuah kesesuaian dengan dengan cara membuat olahan bebek kaleyo dapat bertahan lama dan membuat produk aneka sambal di rumah makan bebek kaleyo memiliki aroma yang segar dan beaneka rasa. Agar pelanggan merasa menikmati sehingga menjadikan Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang mampu bersaing secara kompetitif di bidang kuliner.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

*The Effect Of Service Quality And Product Quality on Customer satisfAction at
Kaleyo Karawang Dining House*

Reza Fitriana

15416261201155

This study aims to obtain empirical evidence and find clarity of phenomena and conclusions about the influence of service quality and product quality on customer satisfaction. Service quality has a relationship with Product Quality, therefore the “Bebek Kaleyo” Restaurant is expected to be able to improve the quality of service based on the quality of the products offered in order to influence the community in increasing customer satisfaction. It is hoped that the products at the “Bebek Kaleyo” Restaurant in Karawang will better suit other restaurants by analyzing competitors about the quality of the products served. Place facilities are expected to be a match by making processed Kaleyo ducks last a long time and making various chilli products at “Bebek Kaleyo” Restaurant have a fresh aroma and various flavors. So that customers feel enjoy making “Bebek Kaleyo” Restaurant able to compete competitively in the culinary field.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction

KARAWANG