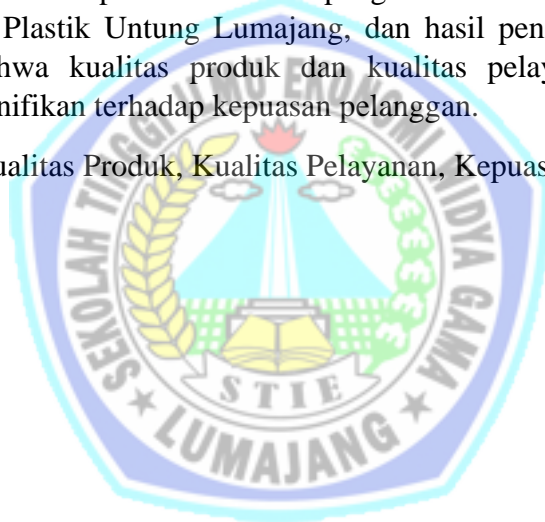


## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan produk di toko Plastik Untung Lumajang. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan kuisioner yang diberikan kepada responden sejumlah sampel penelitian. Sampel penelitian merupakan responden yang berjumlah 61 orang, sampel penelitian diambil dari populasi banyaknya konsumen produk di toko Plastik Untung Lumajang. Variabel dependen adalah kepuasan pelanggan dengan 3 indikator. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan masing-masing 5 indikator alat ukur. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara parsial kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk di toko Plastik Untung Lumajang, dan hasil pengujian seluruh variabel menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine and analyze the effect of product quality and service quality on product customer satisfaction at the Untung Lumajang Plastic shop. This type of research uses descriptive quantitative. The data used is primary data using a questionnaire given to respondents a number of research samples. The research sample is a respondent totaling 61 people, the research sample is taken from the population of many product consumers at the Untung Lumajang Plastic shop. The dependent variable is customer satisfaction with 3 indicators. The independent variables in this study are product quality and service quality with 5 indicators each measuring instrument. Analysis of the data used using multiple linear regression analysis. The results showed that service quality partially affected customer satisfaction, while product quality partially had no effect on product customer satisfaction at the Untung Lumajang Plastic shop, and the results of testing all variables stated that product quality and service quality simultaneously had a significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

