

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
ENNI RESTO OF JAVA DI KOTA LAHAT**

**SKRIPSI**



**Nama : Tiara Ramadhani**

**NIM : 212020301**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
ENNI RESTO OF JAVA DI KOTA LAHAT**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Tiara Ramadhani**

**Nim : 212020301**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2024**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiara Ramadhani  
NIM : 212020301  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat.

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Stara 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang Maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dalam pernyataan ini , maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2024



Tiara Ramadhani

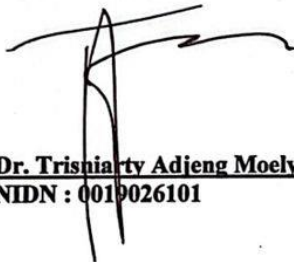
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat.  
Nama : Tiara Ramadhani  
Nim : 212020301  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan disahkan  
Pada tanggal,

**Pembimbing I**



**Dr. Trisniarty Adjeng Moelyati S.E., M.M**  
NIDN : 0019026101

**Pembimbing II**



**Nadia Afrilliana, S.E., M.Si**  
NIDN : 0219048501

Mengetahui  
Dekan

U.b Ketua Program Studi Manajemen



**Dr. Zahra Trihandayani, S.E., M.Si**  
NIDN: 0229057501

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah SWT tidak akan membebani seseorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”  
(Q.S Al-Baqarah:286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.  
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”  
(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, Prove Them wrong”  
“Gonna fight and don’t stop, until you are proud”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nimatin saja lelah-lelahnya itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan dengan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”  
(Boy Chandra)

Mempersembahkan ini kepada :

- Kedua Orang Tuaku
  - Apriansyah
  - Eti Nurlela
- Saudaraku
  - Ikhsan Mubarok
- Keluarga tercinta, keluarga besarku
- Serta sahabat, teman, dan orang terdekat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

*Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.*

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda yaitu Apriansyah dan Ibunda Eti Nurlela, orang tua angkatku Setia Budi Suhartono dan Enni Suryani serta kakakku Ridho Surya Setia Budi, adikku tersayang Ikhsan Mubarak, Bintang Surya Setia Budi, dan Hilmi Fauzan yang ikut membantudalam penyusunan skripsi serta yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis serta berjasa dalam mendidik, mendoakan, dan memberikan dorongan motivasi. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang paling baik didunia serta

keluarga besar yang selalu mendukung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu maupun pengalaman. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom. DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Trisniarty Adjeng Moelyati, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

8. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua dan saudari-saudariku, serta orang-orang terdekat yang selalu mendoakan, mendukung dan
9. Terima kasih untuk temanku Septya Putri Elwina, Salsa Regita, Salsabillah, yang telah mendukung, memberikan semangat dan menemani saya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada diriku sendiri yang telah berjuang dan bertahan sejauh ini. Ditinggalkan dan diremehkan seseorang ternyata membuat saya jauh lebih berani dan kuat untuk berada dititik ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal dan sebaik mungkin. Semoga saya tetap kuat dan rendah hati karena ini baru awal dari segalanya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

***Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabikul Khairot  
Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.***

Palembang, 2024

  
Tiara Ramadhani



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya .....	16
C. Kerangka Pemikiran .....	23
D. Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Operasional Penelitian.....	25
D. Populasi dan Sampel .....	26
E. Data Yang Diperlukan.....	27
F. Metode Pengumpulan Data.....	28

G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....29

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....37  
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....54

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....62  
B. Saran.....62

**DAFTAR PUSTAKA .....64**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN.....66**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pra Penelitian .....	4
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya.....	16
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel .....	25
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen .....	42
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel IV.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen .....	44
Tabel IV.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk .....	46
Tabel IV.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel IV.6 Uji Regresi Linier Berganda .....	50
Tabel IV.7 Uji F.....	51
Tabel IV.8 Uji t.....	52
Tabel IV.9 Koefisien Determinasi.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Tabulasi
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen
- Lampiran 7 : Hasil Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : Hasil Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 9 : Tabel F
- Lampiran 10 : Tabel t
- Lampiran 11 : Tabel r
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Lunas BPP
- Lampiran 13 : Surat Keterangan Selesai Riset dari Tempat Penelitian
- Lampiran 14 : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 15 : Cek Plagiat Turnitin
- Lampiran 16 : Sertifikat AIK
- Lampiran 17 : Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 18 : Sertifikat Aplikasi Komputer Bisnis
- Lampiran 19 : Sertifikat SKPI Pelatihan Pengelolaan Bisnis
- Lampiran 20 : Sertifikat SKPI Pelatihan E-Commerce
- Lampiran 21 : Sertifikat SKPI Marketing Strategy
- Lampiran 22 : Sertifikat SKPI Marketing dan Branding
- Lampiran 23 : Sertifikat SKPI Pelatihan SPSS
- Lampiran 24 : Biodata Penulis

## ABSTRAK

### **Tiara Ramadhani / 212020301 / 2024 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Enni Resto Of Java Di Kota Lahat**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat. Dalam penelitian ini menggunakan 100 sample, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling incidental/ Accidental sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki koefisien positif artinya kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis uji f yang dilakukan menunjukkan  $F_{hitung} 115,458 > F_{tabel} 2,36$  dengan  $sig F 0,000 < 0,10$  maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasankonsumen pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat. Hasil analisis uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai thitung  $> t_{tabel} (4,741 > 1,660)$  dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena thitung  $> t_{tabel} (7,450 > 1,660)$ . Hasil Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,698 (69,8%), sedangkan sisanya sebesar 30,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

***Tiara Ramadhani / 212020301 / 2024 / The Influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction at Enni Resto Of Java in Lahat City***

*This research aims to determine the influence of product quality and service quality simultaneously and partially on consumer satisfaction at Enni Resto Of Java in Lahat City. In this research, 100 samples were used, the sampling technique used was incidental sampling. The type of research used is associative, the data used is primary data. The data collection technique used is a questionnaire, the data analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis, F Test, t Test, and Coefficient of Determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis of the product quality and service quality variables have positive coefficients, meaning that product quality and service quality have a positive effect on consumer satisfaction. The results of the f test analysis carried out show  $F_{count} 115.458 > F_{table} 2.36$  with  $sig F 0.000 < 0.10$ , so it can be stated that there is a significant influence of product quality and service quality on consumer satisfaction at Enni Resto Of Java in Lahat City. The results of the t test analysis carried out show that product quality has a significant effect on consumer satisfaction because the value of  $t_{count} > t_{table} (4.741 > 1.660)$  and service quality has a significant effect on consumer satisfaction because  $t_{count} > t_{table} (7.450 > 1.660)$ . The results of the Coefficient of Determination show that the Adjusted R Square value is 0.698 (69.8%), while the remaining 30.2% is influenced by other variables not included in this research.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era modern ini banyak usaha yang berkembang sangat pesat, salah satunya bentuk usaha dibidang kuliner. Bisnis di bidang kuliner menunjukkan perkembangan yang sangat pesat ditandai dengan banyaknya jenis tempat makan yang didirikan oleh pengusaha bisnis. Pertumbuhan usaha kuliner semakin meningkat seiring berjalannya waktu dan berubahnya pola hidup di masyarakat. Kebutuhan makanan dan minuman merupakan kebutuhan dasar manusia yang wajib terpenuhi, sehingga menjadi peluang bisnis bagi para pengusaha.

Saat ini perkembangan dunia bisnis semakin maju menjaditantang sekaligus menjadi ancaman bagi para pelaku bisnis untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup dalam menunjang kemajuan bisnisnya dan dapat memenangkan persaingan antar lawan bisnis yang lain. Kunci utama dalam memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai kepada calon konsumen melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing. salah satunya bisnis di bidang kuliner dimana dapat ditemui berbagai bisnis kuliner mulai dari yang berskala kecil, menengah dan besar. Usaha bisnis kuliner memiliki persaingan yang sangat ketat karena merupakan kebutuhan manusia yang paling utama sehingga menjadi trend dikalangan masyarakat.



Kepuasan konsumen adalah ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan. Menurut Mardizal (2017:128) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan jasa serta kesesuaian dengan harapannya. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam Indrasari (2019:90) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk dan jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Kualitas Produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi keinginan konsumen karena pengalaman pelanggan dalam membeli produk yang baik atau buruk akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau tidak. Menurut Kotler & Armstrong dalam Hendrayani (2021:114-115) kualitas produk adalah kemampuan produk berupa daya tahan produk serta kemudahan dalam pengoperasian dan memperbaiki produk.

Kualitas Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Bisnis kuliner menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat di kota Lahat dalam beberapa tahun terakhir ini, karena selain menghasilkan keuntungan yang tinggi. Kondisi persaingan yang ketat membuat konsumen sangat rentan untuk berubah-ubah, sehingga setiap bisnis kuliner dituntut perubahan, seperti; perubahan cara pikir, termasuk dalam pemasaran, dimana sebelumnya pemasar hanya mengejar target penjualan, namun sekarang lebih kepada menarik pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Enni Resto Of Java adalah sebuah tempat makan yang berlokasi di Kota Lahat. Enni Resto Of Java menyediakan berbagai macam menu makanan dan minuman, seperti Nasi Tempong ayam, Soto ayam, ayam sayang, nila rempah, bihun tumis dan lainnya. Enni Resto Of Java tidak hanya menjual nasi tetapi Resto Enni Of Java menjual bakso juga dengan konsep prasmanan yang sudah dikenal dikalangan masyarakat di KotaLahat. Selain itu Resto Enni juga memiliki tempat yang luas untuk berkumpul bersama keluarga ataupun sahabat. Fasilitas yang dimiliki Enni Resto Of Java sangat memadai contohnya dari parkir yang luas, tempat duduk dan meja untuk makan yang nyaman.

Berkaitan dengan hal tersebut, untuk membuktikannya penulis melakukan pra penelitian awal terhadap 30 konsumen yang merupakan pelanggan Enni Resto Of Java di Kota Lahat. Hal ini dapat dilihat pada pra penelitian dibawah ini :

**Tabel I.1**  
**Pra Penelitian**

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
<b>A. Kepuasan konsumen</b>			
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen.	12	18
2.	Konsumen akan berkunjung kembali ke Enni Resto of Java.	17	13
3.	Konsumen merekomendasikan Resto Enni kepada keluarga, sahabat, dan orang-orang terdekat lainnya.	16	14
<b>B. Kualitas Produk</b>			
1.	Produk pada resto enni memiliki fungsi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.	18	12
2.	Produk pada resto enni memiliki daya tahan yang cukup lama dibanding dengan resto lainnya.	13	17
3.	Rasa pada produk resto enni memiliki cita rasa yang khas dan tidak pernah berubah-ubah (konsisten).	12	18
<b>C. Kualitas Pelayanan</b>			
1.	Resto Enni tanggap dan cepat dalam menyajikan makanan.	13	17
2.	Resto Enni memberikan jaminan rasa dan kebersihan kepada konsumennya.	14	16
3.	Karyawan Resto Enni melayani pelanggan dengan ramah	14	16
4.	Resto Enni menyediakan fasilitas seperti kipas angin, dan alat makan yang lengkap.	13	17
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	

**Sumber : Hasil Pra Penelitian, (2023)**

Tabel 1.1 hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa variabel yang menjadi pertimbangan kepuasan konsumen di Resto Enni yaitu; kesesuaian harapan. Faktor yang juga mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan indikator-indikator tersebut ada satu variabel yang menjadi masalah pertimbangan kepuasan konsumen yaitu: Pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan konsumen, variabel kepuasan konsumen (sebanyak 12 responden menyatakan setuju dan 18 responden tidak setuju). Kemudian produk pada Resto Enni memiliki daya tahan yang cukup lama dibanding dengan resto lainnya, variabel kualitas produk (sebanyak 13 responden setuju dan 17 responden yang tidak setuju), rasa pada produk Resto Enni memiliki cita rasa yang khas dan tidak pernah berubah-ubah/konsisten (sebanyak 12 responden yang setuju dan 18 responden yang tidak setuju). Kemudian resto enni tanggap dan cepat dalam menyajikan makanan, variabel kualitas pelayanan (sebanyak 13responden yang setuju dan 17 responden yang tidak setuju, Resto Enni memberikan rasa dan kebersihan kepada konsumennya (sebanyak 14 responden yang setuju dan 16 responden yang tidak setuju), karyawan Resto Enni melayani pelanggan dengan ramah (sebanyak 14 responden yang setuju dan 16 responden yang tidak setuju), Resto Enni menyediakan fasilitas seperti kipas angin dan alat makan yang lengkap (sebanyak 13 responden yang setuju dan 17 responden yang tidak setuju).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul Pengaruh Kualitas produk dan kualitas pelayanan Terhadap kepuasan konsumen pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Adakah Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Enni Resto Of Java di Kota Lahat ?
2. Adakah Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat?
3. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Dapat membuka wawasan bagi peneliti tentang penelitian yang bersifat alamiah mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Enni Of Java di Kota Lahat.

2. Bagi Almamater

Hasil Penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Enni Resto Of Java di Kota Lahat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asiati, D.I., Fauzi, F., Dencik, A.B., (2019). *Metodeologi penelitian untuk Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta Selatan: Selamba Empat
- Asiati, Diah Isnaini, dkk. (2019). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: Per Pustaka Nasional Katalog Dalam Terbitan (KDT) Anggota IKKAP (No.012/SMS/13)
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*.
- Chandra, B. A., & Megawati. (2021-2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pada Brasserie Resto di Kota Palembang*.
- Daryanto, & I. Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Digdowiseiso, K. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta. Lembaga Penerbitan Universitas-Universitas Nasional (LPU-UNAS).
- Ghazali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Edisi Sembilan*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Zulvitra, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di 71st Omakase Restoranst, Cikarang Jakarta*.
- Hendrayani, E. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Jawa Barat : CV. Media Sains Indonesia.
- Indrasar, Meithana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*. Jawa Timur Unitomo Press
- Karina, R. (2022). *Pngaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-jek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, 25*.
- Kasrmir. (2017). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Keloay, G., Rumawas, W., & Asaloei, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Dabu-Dabu Iris Fresh Wenang Manado .*
- Kotler, P. and G Armstrong. (2015). *Principle of Marketing : 10thnEdition*. New Jersey: prentice Hall.

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.
- Kristianti, T., & Rivai, A. R. (2018). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warunk Upnormal Semarang*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba
- EmpatMardizal, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Golden Futsal Simpang Haru Padang*. *Economica*, 5(2), 128.
- Philp Khotler, (2019).*Teori Promosi Seri Ilmu Manajemen Pemasaran*. Bandung:Alumni.
- Sahir, Syafrida Hafni. (2021). *Metode Penelitian*. Jawa Timur: KBM Indonesia
- Siregar, Sofyan. (2015). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sopiah & Sangadji, Etta Mamang. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*. Jakarta:Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Stategi Pemasaran*. Yogyakarta: Cv. Andi.
- Windarti, Tias dan Mariaty Ibrahim. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang±Pekanbaru)*. *JomFISIP*. Volume 4. Nomor 2.