

ABSTRAK

Rahmat. 2022. *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Naimah, M.H

Kata Kunci: Kualiatas Produk, Kuaitas Pelayanan, Kepuasan.

Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin salah satu tempat wisata kuliner yang banyak dikunjungi oleh penikmat makanan di Kabupaten Tabalong karena memiliki ciri khas yakni dengan kualitas produk yang khas Tabalong dan kualitas terbaik kepada pelanggan.

Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pealnggan di Rumah Makan Paliat Khas Tabalong Hj. Mariam Jainudin.

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitain lapangan dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden menggunakan rumus Lemshow. Variabel yang digunakan (kualitas produk dan kualitas pelyanan) sebagai variabel bebas dan (kepuasan pelanggan) sebagai variabel terkait. Model analisis yaitu regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS 22 *for window*.

Hasil penelitian bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelyanan berpengaruh secara parsial karena nilai Sig. Di bawah 0,05 nilai Sig. Kualitas produk (0,005) dan nilai Sig. Pelayanan (0,001). Untuk pengujian secara simultan menjelaskan bahwa kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhdap kepuasan pelanggan. Karena nilai Sig. F di bawah 0,05 yaitu sebesar 0,000.