

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
BAKSO CILOK 354 PALEMBANG**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun oleh:

**DESI MUBARIKA
22612010009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
BAKSO CILOK 354 PALEMBANG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1) Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

Disusun oleh:

DESI MUBARIKA
22612010009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

BAKSO CILOK 354 PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E.) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

NAMA : DESI MUBARIKA

NIM : 22612010009

Skripsi ini telah dan di sahkan pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 25 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M.
NUPTK. 3855762663230242

Abstract

This study aims to analyze the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Bakso Cilok 354. This research employed a quantitative method with an associative approach involving 96 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), including validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, coefficient of determination (Adjusted R Square), partial test (t-test), and simultaneous test (F-test). The results indicate that both product quality and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. Among the two independent variables, service quality has the most dominant influence on customer satisfaction. However, the coefficient of determination indicates that customer satisfaction is also affected by other factors beyond the scope of this study. Therefore, Bakso Cilok 354 is recommended to maintain the consistency of its product quality while continuously improving its service quality, particularly in terms of promptness, friendliness, and responsiveness, in order to enhance customer satisfaction and encourage repeat purchases as well as positive word-of-mouth recommendations.

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bakso Cilok 354. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif terhadap 96 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan bantuan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi (*Adjusted R Square*), uji parsial (t), dan uji simultan (F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Di antara kedua variabel tersebut, kualitas pelayanan merupakan faktor yang memberikan pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Meskipun demikian, hasil koefisien determinasi mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, Bakso Cilok 354 perlu mempertahankan konsistensi kualitas produk serta terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kecepatan, keramahan, dan ketanggapan, guna menciptakan kepuasan konsumen yang lebih tinggi serta mendorong *word of mouth* dan rekomendasi positif.

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