

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S CINERE KOTA DEPOK**

**Ikhsan Syatiansyah**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Cepat Saji McDonald's Cinere Kota Depok. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Restoran Cepat Saji McDonald's Cinere Kota Depok yang berada di RW 007 Kelurahan Pangkalan Jati, Kecamatan Cinere, Kota Depok. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diperoleh sampel sebanyak 100 responden dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan T-statistik serta F-statistik dengan tingkat kepercayaan sebesar 5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Peneliti menyarankan agar variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Produk dapat digabungkan untuk membuat pelanggan puas dan akan kembali datang. Variabel Kualitas Produk dalam penelitian ini merupakan variabel yang sangat berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel sebesar 1.66023 dan mempunyai taraf signifikansi sebesar 0.000.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

# **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY TO CUSTOMER LOYALTY FAST FOOD RESTAURANT McDONALD'S CINERE DEPOK.**

**Ikhsan Syatiansyah**

## ***Abstract***

*This study was conducted to examine the effect of variable Service Quality and Products Quality to Customer Loyalty in Fast Food Restaurants McDonald's Cinere Depok. The Population in this study is the customer Fast Food Restaurants McDonald's Cinere Depok located in RW 007 Pangkalan Jati Village, District Cinere, Depok. Data obtained from the results of the questionnaire, and then obtained a sample of 100 respondents in this study. The analysis technique used is multiple linear regression and hypothesis testing using t-statistic and F-statistics with a confidence level of 5%. The results showed that the variable Quality of Service and Quality Products significantly affect the Customer Loyalty. Researchers suggest that the variable quality of service and product quality can be combined to make customers satisfied and will come back. Product Quality variable in this study is a variable that affects the Customer Loyalty shown by value t count larger than t-table at 1.66023 and have a significance level of 0.000.*

**Keywords:** *Service Quality, Product Quality, Customer Loyalty*