

## **ABSTRAK**

Fokus perusahaan tidak lagi hanya kepada kualitas dari sebuah produk yang akan dipasarkan, melainkan bagaimana cara untuk mendapatkan kepuasan konsumen melalui pelayanan yang diberikan. Permasalahan yang menjadi dasar dari penelitian ini adalah pentingnya sebuah kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, bukan hanya mengutamakan kepada kualitas produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui kepuasan konsumen Imagode Clay & Fiber di Surabaya yang diukur melalui kualitas produk dan kualitas layanan.

Penelitian ini dilakukan di Surabaya, responden yang digunakan sebanyak 100 konsumen Imagode Clay & Fiber dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk adalah variabel paling penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen daripada kualitas layanan.

Hasil dari penelitian menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen lebih besar (dengan besarnya koefisien 0,323) dibandingkan dengan pengaruh kualitas layanan (dengan besarnya koefisien 0,244).

Kata kunci : kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen.

## ABSTRACT

Focus of the company is doesn't only a quality of the product, either how to get the consumer satisfaction with the service given. The basic problem of this research is the importance of a quality service to consumer satisfaction, not only prioritize the quality of the product. The purpose of this research is to investigate the effect of influence product quality and service quality on consumer satisfaction of consumer Imagode Clay & Fiber in Surabaya

The study was conducted at Surabaya, the sample size is about 100 consumer Imagode Clay & Fiber , using SPSS. The result shows that product quality and service quality have positive significant effects on satisfaction consumer. The product quality analysis is more important factor to influence satisfaction consumer than service quality does.

The result of this research show the product quality and service quality has positive and significance influence to customer satisfaction. The product quality influence is bigger (with the coefficient 0.323) compared to the service quality influence (with the coefficient 0,244)

Keyword : quality product, quality service, and satisfaction consumer