

ABSTRAK

Fery Febriana, NIM. 3402190151. “Pengaruh *Product Safety* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Diesta Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis)”. Dibawah bimbingan Dr Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M. (Pembimbing I), dan Risna Kartika, S.E., M.M (pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh program *membership card* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (Suatu Studi Pada PT. Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1] Bagaimana pengaruh *product safety* terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis?; 2] Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis?; 3] Bagaimana pengaruh *product quality* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis?. Adapun tujuan ini untuk mengetahui dan menganalisis: 1] pengaruh pengaruh *product safety* terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis; 3] kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis?3] pengaruh *product quality* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu *insidental sampling* 58 orang responden Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear berganda dan uji Hipotesis menggunakan Uji signifikansi (Uji t dan Uji F). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa: 1] *Product safety* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Diesta Nata De Coco; 2] Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Diesta Nata De Coco; 3] *Product safety* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Diesta Nata De Coco.

Kata Kunci : *Product Safety, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*

