

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
JAVA MEDICA TASIKMALAYA**

**ARTIKEL**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata Satu



Oleh,

**SHINTA FITRIA**  
**3402180183**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH  
2022**

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JAVA MEDICA TASIKMALAYA**

Shinta Fitria<sup>1</sup>, Aini Kusniawati<sup>2</sup>, Ronny Marsiana Suhendi<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis

[shintafitria1313@gmail.com](mailto:shintafitria1313@gmail.com)

## **ABSTRAK**

*Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1] Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Java Medica Tasikmalaya?; 2] Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Java Medica Tasikmalaya?; 3] Bagaimana pengaruh food quality dan service quality terhadap kepuasan konsumen BK Café Batukaras Pangandaran?. Adapun tujuannya yaitu : 1] mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Java Medica Tasikmalaya; 2] mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Java Medica Tasikmalaya; 3] mengetahui dan menganalisis kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Java Medica Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu simple random sampling. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi, determinasi, regresi sederhana dan uji Hipotesis menggunakan Uji signifikansi (Uji t dan Uji F). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai korelasi sebesar 0,85 dan nilai determinasi sebesar 72,25%; kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai korelasi sebesar 0,67 dan nilai determinasi sebesar 44,89%; kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai korelasi sebesar 0,88 dan nilai determinasi sebesar 77,40%. Maka sebaiknya Java Medica Tasikmalaya mampu meningkatkan kepuasan konsumen melalui peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan.*

**Kata Kunci** : *Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk*