INTISARI

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada toko ritel Carrefour. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa UMY yang dalam 6 bulan ke belakang berbelanja setidaknya 1 kali. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 138 orang mahasiswa yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan *judgment sampling.* Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah SPSS.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and product quality to customers satisfaction on retail store Carrefour. The subject of this study were UMY studens who had buy once time on retail store Carrefour on 6 moths earlier. On this study will using 138 sample respondens were selected using purposive sampling and judment sampling. This study will using SPSS as the analysis tool.

Based on analysis that have been made the result are the service quality and product quality simultaneously positifly and sicnificantly influence customer satisfactions, the service quality positifly and significantly influence customer satisfactions, the product quality positifly and signifaicantly influence customer satisfaction

Keyword : Service Quality, Product Quality, Customer Satisfactions