

## ABSTRAK

**FAIZAL. 2025. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Yotta Cabang Samata Kabupaten Gowa. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Ruliaty dan Syarthini Indrayani**

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Produk Yotta Cabang Samata Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sampel penelitian terdiri dari 160 responden yang merupakan konsumen Yotta Cabang Samata Kabupaten Gowa. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling yaitu accidental sampling untuk penentuan jumlah sampel, yang menghasilkan 160 responden yang merupakan konsumen aktif Yotta Cabang Samata Kabupaten Gowa. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 30 mengenai pengaruh Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Yotta Cabang Samata Kabupaten Gowa. menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Produk Yotta Cabang Samata Kabupaten Gowa.

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

## ABSTRACT

**FAIZAL. 2025. The Influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction with Yotta Products, Samata Branch, Gowa Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Ruliaty dan Syarthini Indrayani**

The aim of this research is to analyze the influence of product quality and service quality on consumer satisfaction at Yotta Products, Samata Branch, Gowa Regency. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis methods to test the influence of independent variables on the dependent variable. The research sample consisted of 160 respondents who were consumers of Yotta Samata Branch, Gowa Regency. The research sample was determined using a non – probability sampling technique namely accidental sampling to determine the number of samples, which resulted in 160 respondents who were active consumers of Yotta Samata Branch, Gowa Regency. The data obtained was then analyzed using SPSS version 30 regarding the influence of product quality and service quality on consumer satisfaction at Yotta Samata Branch, Gowa Regency. shows that product quality and service quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction at Yotta Products, Samata Branch, Gowa Regency.

**Keywords : Product Quality, Service Quality and Consumer Satisfaction**