ABSTRAK

A.Ainin Amelia, 2026. Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kelontong Sinar Maju Di Kabupaten Bone. Skripsi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : Andi Mappatompo dan Basri Basir MR

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Kelontong Sinar Maju di Kabupaten Bone. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Toko Kelontong Sinar Maju yang dijadikan sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan program statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk dan pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu, toko perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk serta pelayanan guna menciptakan loyalitas pelanggan di tengah persaingan usaha yang semakin ketat.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

A. Ainin Amelia*, 2026. The Effect of Product Quality and Service on Customer Satisfaction at Sinar Maju Grocery Store in Bone Regency. Undergraduate Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business,* Universitas Muhammadiyah Makassar. *Supervised by* Andi Mappatompo and Basri Basir MR.

This study aims to determine and analyze the effect of product quality and service on customer satisfaction at Sinar Maju Grocery Store in Bone Regency. The research applies a quantitative approach using an associative method. Data were collected through questionnaires distributed to customers of Sinar Maju Grocery Store as respondents. The data analysis techniques used include validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis with the assistance of statistical software.

The results indicate that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service also has a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings imply that the better the product quality and service provided, the higher the level of customer satisfaction. Therefore, the store needs to maintain and improve product quality and service in order to create customer loyalty amid increasingly competitive business conditions.

Keywords: *Product Quality, Service, Customer Satisfaction*