

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI MY FODEE JEPARA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

TRI ANDI DEWANTOKO

NPM : 201003632110355

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN


Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI MY FODEE JEPARA”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 03 April 2024

Dekan,



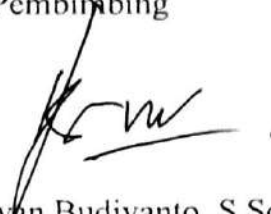
Prof. Dr. Dra Rini Werdiningsih, MS
NIDN : 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 03 April 2024

Dosen Pembimbing



Hermawan Budiyanoto, S.Sos, M.Si
NIDN. 0604076901


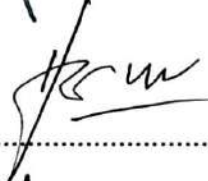

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapatkan pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 8 Maret 2024

Waktu : 10.30 – Selesai

NO	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Nadia Dwi Irmadiani, S.A.B, M.Si	1. 
2.	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si	2. 
3.	Drs. M. Daenie, MA	3. 

ABSTRAK

TRI ANDI DEWANTOKO, NPM : 201003632110355, Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai My Fodee Jepara”**, Pembimbing Skripsi Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Kedai My Fodee Jepara. Penelitian ini menggunakan dua variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan satu variabel *dependent* yaitu kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen dari My Fodee Jepara. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *sampling insidental*. Metode analisis data dan pengujian hipotesis yang dipakai yaitu analisis tabel silang, uji koefisien korelasi, uji T, uji F dan uji koefisien determinasi. Pada analisis tabel silang didapatkan hasil bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen. Pada pengujian hipotesis didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen