

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE RUMAH LAUT BENGKALIS**

Nama : Isnain Sarozakh .H  
NIM : 5103201462  
Dosen Pembimbing : Rizqa Arimurti, S.E.,M.Acc.,CF

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Rumah Laut Bengkulu. Kualitas produk merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan keputusan pembelian ulang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 50 responden yang dipilih secara acak dari pelanggan Cafe Rumah Laut Bengkulu. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert 5 poin dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Temuan ini memberikan implikasi bagi pengelola cafe untuk terus meningkatkan kualitas produk sebagai strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Industri Kuliner Kafe Rumah Laut Bengkulu

# ***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT RUMAH LAUT CAFE BENGKALIS***

*Name : Isnain Sarozakh .H*

*NIM : 5103201431*

*Supervisor : Rizqa Arimurti, S.E., M.Acc., CF*

## ***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the influence of product quality on customer satisfaction at Cafe Rumah Laut Bengkalis. Product quality is one of the critical factors that can affect the level of customer satisfaction, which ultimately impacts customer loyalty and repeat purchase decisions. This research uses a quantitative approach with a survey method involving 50 respondents selected randomly from the customers of Cafe Rumah Laut Bengkalis. Data was collected through a questionnaire measured using a 5-point Likert scale and analyzed using simple linear regression. The results of the study indicate a positive and significant influence between product quality and customer satisfaction. The higher the quality of the products offered, the higher the level of satisfaction experienced by customers. These findings imply that cafe management should continue to improve product quality as a strategy to maintain and enhance customer satisfaction.*

*Keywords: Product Quality, Customer Satisfaction, Culinary Industry Cafe Rumah Laut Bengkalis*