

## RINGKASAN

**Pengaruh Mutu Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dunkin' Donuts Cabang Gramedia Medan. Abdur Rahman Syah. No stambuk : 058320033. Skripsi. Medan Fakultas Ekonomi. UMA 2009.**

PT. Dunkindo Lestari Medan selaku pemegang farnchise resmi Dunkin Donuts di Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada sektor industri makanan di bidang jasa pada jenis usaha " fast food " yang bertujuan melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini penulis menemukan masalah yang dihadapi perusahaan yaitu : "Seberapa besar pengaruh mutu produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen ?".

Adapun tujuan penulisan ini : untuk mengetahui sejauh mana pengaruh mutu produk dan pelayanan yang diterapkan perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut penelitian yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan dan peneltian lapangan dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Dan dalam penentuan sample, penulis menggunakan data jumlah konsumen yang melakukan transaksi di Dunkin' Donuts cabang gramedia Medan yakni sebesar 80 orang dari jumlah populasi yang setiap hari pershiftnya mencapai rata-rata 100 orang. Dari hasil uji hipotesis yang digunakan disini yaitu uji dengan menggunakan korelasi berganda ditemukan bahwasanya nilai dari hasil uji hipotesisnya adalah

0,866 yang pada interpretasi koefisien korelasi berada pada tingkat yang sangat kuat akan hubungan ketiga variabel yaitu mutu produk, pelayanan, dan kepuasan konsumen. Sedangkan berdasarkan uji "t" hitung yang dilakukan peneliti dalam hal ini peneliti menemukan bahwasanya nilai uji "t" hitung adalah sebesar 15,16 dan kemudian nilai dari suatu uji "t" hitung dibandingkan dengan uji table t yaitu ( n - 3 ) dengan tingkat kesalahan 5% dari total jumlah koresponden ditemukan hasilnya sebesar 1,993. ini berarti nilai "t" hitung lebih besar daripada "t" table ( 15,16 > 1,993 ) ini adalah memberikan suatu indikasi bahwasanya nilai dari hasil pengujian adalah signifikan yang artinya tingkat hubungan dari ketiga variabel adalah signifikan.

