

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN GENDER SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA KONSUMEN MIE GACOAN DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

DEANDRA PUTRI ZAHRA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, serta peran gender sebagai variabel moderasi pada konsumen Mie Gacoan di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kuesioner dan data dikumpulkan dari 130 responden yang merupakan konsumen Mie Gacoan di berbagai cabang di Bandar Lampung. Analisis data dilakukan menggunakan teknik Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS, serta pengujian moderasi dilakukan melalui Multi Group Analysis (MGA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Indikator tertinggi pada kualitas layanan adalah sikap ramah karyawan, sedangkan pada kualitas produk adalah cita rasa makanan yang enak. Namun, gender tidak memoderasi hubungan antara kualitas layanan maupun kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap layanan dan produk bersifat konsisten, baik pada konsumen laki-laki maupun perempuan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan produk secara menyeluruh tanpa membedakan perlakuan berdasarkan gender.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kualitas produk, Kepuasan Konsumen, Gender.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH GENDER AS A MODERATING VARIABLE AMONG MIE GACOAN CUSTOMERS IN BANDAR LAMPUNG

By

DEANDRA PUTRI ZAHRA

This study aims to analyze the influence of service quality and product quality on consumer satisfaction, as well as the role of gender as a moderating variable among Mie Gacoan consumers in Bandar Lampung. This study uses a quantitative approach with a questionnaire survey method, and data was collected from 130 respondents who are Mie Gacoan consumers at various branches in Bandar Lampung. Data analysis was conducted using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS software, and moderation testing was performed through Multi Group Analysis (MGA). The results of the study indicate that service quality and product quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction. The highest indicator of service quality is employee friendliness, while the highest indicator of product quality is the delicious taste of the food. However, gender does not moderate the relationship between service quality or product quality and consumer satisfaction. This indicates that consumers' perceptions of service and products are consistent, regardless of gender. This finding underscores the importance of improving service and product quality comprehensively without differentiating treatment based on gender.

Keywords: Service quality, Product quality, Consumer satisfaction, Gender.