

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PRODUK  
DAN PELAYANAN DI WARUNG SATE KAMBING  
PAK SYAMSURI MAGUWOHARJO DEPOK  
SLEMAN YOGYAKARTA**

Oleh:

Galuh Pratama  
NIM 13511244010

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta, dan (2) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah semua konsumen di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik insidental sampling yang besarnya didasarkan pada rumus Slovin. Sampel penelitian adalah konsumen di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta pada periode bulan April 2019 sebanyak 100 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta berada pada kategori sangat puas. Hal ini ditunjukkan dari skor kenyataan konsumen lebih tinggi dibandingkan skor pada harapan konsumen ( $4107 > 3926$ ) dengan tingkat kepuasan sebesar 104,61%; dan (2) Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta berada pada kategori belum puas. Hal ini ditunjukkan dari skor harapan konsumen lebih tinggi dibandingkan skor pada kenyataan konsumen ( $2484 > 2179$ ) dengan tingkat kepuasan sebesar 87,72%.

**Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan**

**LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION IN PRODUCT  
QUALITY AND SERVICES IN GOAT SATE STORIES  
PAK SYAMSURI MAGUWOHARJO DEPOK  
SLEMAN YOGYAKARTA**

By:

Galuh Pratama  
NIM 13511244010

**ABSTRACT**

*This study aims to determine: (1) the level of customer satisfaction on product quality in Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta Satay stall, and (2) the level of customer satisfaction on service quality in Pak Syamsuri Maguwoharjo Goat Satay stall Depok Sleman Yogyakarta.*

*This research is a descriptive study with a quantitative approach. The study population was all consumers in the sate goat stall Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta Yogyakarta. The sampling technique uses incidental sampling techniques whose magnitude is based on Slovin formula. The research sample was consumers in the satay stall of Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta Yogyakarta in the period of April 2019 as many as 100 consumers. The method of data collection uses a questionnaire. The data analysis technique uses descriptive analysis.*

*The results showed that (1) The level of consumer satisfaction on product quality in Pak Syamsuri Maguwoharjo Goat Satay stall Depok was in the very satisfied category. This is indicated by the reality score of consumers higher than the score on consumer expectations ( $4107 > 3926$ ) with a satisfaction level of 104.61%; and (2) The level of consumer satisfaction on the quality of service in Pak Syamsuri Maguwoharjo Sate Kambing warung Depok Sleman Yogyakarta is in the category of not satisfied. This is shown by the higher consumer expectation score compared to the score on the reality of consumers ( $2484 > 2179$ ) with a satisfaction level of 87.72%.*

**Keywords: Consumer Satisfaction, Product Quality, and Service Quality**