

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening pada depot air minum isi ulang di perumahan mendalo asri. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi pada penelitian adalah seluruh jumlah pelanggan depot air minum isi ulang sebanyak 510 orang dengan sampel berjumlah 84 . Data dikumpulkan dengan kuesioner dengan skala *likert*, pengujian validitas, realibilitas dan uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, keunggulan bersaing tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening. Oleh karena itu, disarankan kepada pengusaha depot air minum agar dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan untuk mencapai tujuan perusahaan dan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Keunggulan Bersaing

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product quality and service quality on consumer satisfaction with competitive advantage as an intervening variable at the refill drinking water depot in the Mendalo Asri housing complex. This type of research is quantitative. The population in the study was the total number of refill drinking water depot customers, 510 people with a sample of 84 people. Data was collected using a questionnaire with a Likert scale, validity, reliability and hypothesis testing was carried out using SmartPLS 4.0 software. The research results show that product quality has a positive and significant effect on competitive advantage, service quality has a positive and significant effect on competitive advantage, product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, competitive advantage does not have a significant effect on consumer satisfaction. Then product quality does not significantly influence consumer satisfaction with competitive advantage as an intervening variable and service quality does not significantly influence consumer satisfaction with competitive advantage as an intervening variable. For this reason, it is recommended that drinking water depot entrepreneurs improve the quality of products and services to achieve company goals and consumer satisfaction.

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