**ABSTRAK**

Cindy Yulianti / 24150204 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Solaria Mall Kelapa Gading / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Kebutuhan utama manusia salah satunya adalah makanan, manusia tidak bisa hidup tanpa makanan sebagai sumber energi. Dengan begitu bisnis dalam bidang makanan dan minuman semakin pesat berkembang. Di Indonesia sendiri terdapat berbagai jenis restoran yang menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan para konsumen. Para konsumen pada saat ini dihadapkan dengan berbagai alternatif dalam memilih restoran. Perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengarah ke berbagai hal praktis menjadi fenomena tersendiri bagi bisnis makanan di dunia. Hal ini dimanfaatkan Solaria untuk mengembangkan bisnisnya. Salah satu cara untuk kepuasan para pelanggan adalah dengan memberikan kualitas produk dan kulitas layanan yang baik kepada para pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan keinginan serta kebutuhan juga terpenuhi. Terkait hal itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Solaria di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi dari Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan beserta pengukuran – pengukurannya. Kemudian didukung oleh teori mengenai hubungan antara Kualitas produk dengan Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.

Objek penelitian ini adalah restoran Solaria di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form*, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non – probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modelling*) menggunakan WarpPLS 6.0 dan SPSS 20.0.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa jika tingkat kualitas produk dan kualitas layanan semakin baik maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara langsung.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Solaria.

**ABSRACT**

Cindy Yulianti / 24150204 / 2019 / *Effect of Product Quality, Service Quality on Customer Satisfaction of Solaria Restaurant in Mall Kelapa Gading, North Jakarta* / *Advisor:* Ir. Dergibson Siagian, M.M.

*One of the main needs of humans is food, humans can’t live without food as an energy source. As that way the business in the food and beverage sector is growing rapidly. In Indonesia, there are various types of restaurants that provide food and drinks according to the needs of consumers. Consumers are currently faced with various alternatives in choosing restaurants. Changes in people's behavior that increasingly leads to various practical things become a separate phenomenon for food businesses in the world.*

*This was used by Solaria to develop its business. One way to satisfy customers is to provide quality products and good quality services to customers, so that customers feel satisfied and their wants and needs are also fulfilled. Related to that, the author is interested in conducting research aimed at knowing the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Solaria restaurant in Mall Kelapa Gading, North Jakarta.*

*The theory used to support this research is the definition of Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction along with its measurements. Then supported by a theory regarding the relationship between product quality and customer satisfaction, service quality with customer satisfaction.*

*The object of this research is Solaria restaurant in Mall Kelapa Gading, North Jakarta. The method of data collection in this study is to distribute questionnaires online through google form, with the sampling technique used is non-probability sampling with a judgment sampling approach. The data analysis technique used for model testing and data processing is a structural equation model (Structural Equation Modeling) using WarpPLS 6.0 and SPSS 20.0.*

*The results of this study indicate that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. With these results, it can be stated that if the level of product quality and service quality gets better, it can increase customer satisfaction.*

*The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been shown to have a positive and significant influence directly.*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Solaria.*