**ABSTRAK**

Clara Putri Sutanto / 29150209 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen McDonald’s Kelapa Gading, Jakarta Utara / Dosen Pembimbing: Dr. Tony Sitinjak, M.M.

Persaingan dalam dunia bisnis kuliner saat ini semakin lama terasa semakin ketat. Dengan adanya berbagai variasi rasa, menu, harga, dan konsep tempat menjadi pilihan dari perusahaan untuk berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Mengingat konsumen memegang peranan penting untuk menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan, maka perusahaan wajib memberikan produk dan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan kepuasan dari kosumen tersebut. Seandainya konsumen puas dengan kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan konsumen juga akan berdampak baik pada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan melakukan penelitian ini, dapat diketahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas produk dan kualitas layanan merupakan faktor kepuasan konsumen. Oleh karena itu, masyarakat umumnya menilai kepuasan mereka bergantung kepada kualitas yang dirasakannya. Teori-teori yang dibahas antara lain mengenai kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen.

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Data yang diperoleh menggunakan desain pengambilan sampel nonprobabilitas dan metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Untuk menguji hasil, digunakan metode analisis regresi, uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinieritas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen bernilai baik. Kualitas produk dan kualitas layanan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis kualitas produk terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai sebesar 0,475. Hasil pengujian hipotesis kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai sebesar 0,527.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen McDonald’s Kelapa Gading, Jakarta Utara.

**Kata kunci: Kualitas Produk; Kualitas Layanan; Kepuasan Konsumen**