**ABSTRAK**

Indra Setyawan / 29140502 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Genki Sushi di Mall Grand Indonesia / Dr.Drs.Tony Sitinjak, SE.,MM.

Persaingan dalam industri restoran merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan. Namun persaingan dalam industri restoran saat ini semakin pesat, terlebih dengan adanya berbagai pilihan layanan, produk dan harga yang ditawarkan yang menjadi pilihan dari perusahaan untuk berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Genki Sushi di Mal *Grand* Indonesia.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, citra merek dan kepuasan pelanggan. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan citra merek, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah *Restoran Genki Sushi* di Mal *Grand* Indonesia, Jakarta Pusat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui google form kepada 126 sampel konsumen Restoran Genki Sushi. Penarikan sampel dilakukan dengan teknik cara *non probability sampling* dan *judgement sampling.*

Kualitas Produk dan Cita Merek masing-masing memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa konsumen menilai kualitas produk dan citra merek sudah baik, dan pelanggan sudah puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan citra merek terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Genki Sushi di Mal Grand Indonesia, Jakarta Pusat.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan citra merek terbukti memengaruhi kepuasan pelanggan sesuai dengan penelitian terdahulu.

Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan