# **ABSTRAK**

Jordi Evan Mulyadi / 25140287 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Burger King di Kelapa Gading Jakarta Utara / Pembimbing Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.

Manusia memiliki tiga hal pokok dalam kehidupannya yaitu: sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (tempat tinggal). Usaha makanan saat ini merupakan usaha yang sangat menjanjikan. Burger king merupakan makanan cepat saji yang tergolong sukses dalam perindustrian makanan. Burger King menawarkan produk yang beragam sehingga konsumen tidak merasa bosan dengan menu makanan yang ditawarkan. Burger King juga memiliki pelayanan yang baik terhadap pelanggan yang datang dan siap melayani semua kebutuhan pelanggan. Oleh karna itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Burger King di Kelapa Gading.

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 pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Burger King di Kelapa Gading. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan menggunakan instrument kuisioner yang disebarkan kepada 120 responden yaitu individu yang pernah mengkonsumsi Burger King. Penulis menggunakan Google Docs, dimana para responden dapat mengisi kuisioner secara online lewat internet. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji analisis regresi linier berganda. Alat bantu yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan responden setuju bahwa kualitas produk dan kualitas layanan Burger King di Kelapa Gading baik. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kualitas produk dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan Kualiatas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Burger King di Kelapa Gading.

Kata Kunci : Kualitas produk, Kualitas Layanan, kepuasan pelanggan.