**ABSTRAK**

Nathaniel Kevin / 24140183 / 2018 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Shaburi Kelapa Gading / Pembimbing : Lily Harjati, Ir, M.M.

Pelaku bisnis wajib memperhatikan pengaruh dari kualitas produk dan kualitas layanan. Kualitas produk dan kualitas layanyan memegang perananan yang penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing berkelanjutan. Dari perspektif konsumen, banyak keluhan dan hak-hak konsumen diabaikan menyangkut harga yang terlalu tinggi, pelayanan yang lambat dan tidak ramah, promosi yang merugikan, serta rendahnya kualitas produk dan jasa. Perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh konsumen ini, bila tidak diantisipasi dengan baik oleh perusahaan akan menjadi bumerang bagi perusahaan itu sendiri.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas produk, teori kualitas layanan, dan teori kepuasan konsumen. Terdapat sembilan dimensi yang mempengaruhi kualitas produk, terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan, dan terdapat empat dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan mengumpulkan data melalui kuisioner yang disebarkan kepada 100 responden yang merupakan konsumen restoran Shaburi. Untuk menentukan sampel, cara yang digunakan adalah *non probability* sampling dengan teknik *judgement sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, rata-rata hitung, analisis persentase, rentang skala, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Alat yang digunakan untuk menganalisis adalah SPSS 23.

Hasil analisis menunjukkan responden setuju bahwa kualitas produk Shaburi dalam rentang baik dan responden setuju bahwa kualitas layanan Shaburi dalam rentang baik. Selain itu, kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan variabel kualitas layanan restoran Shaburi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen