**ABSTRAK**

Panji Prasetyo / 25140575 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Haagen Dazs Di Mall Kelapa Gading / Dr. Tony Sitinjak, M.M.

Di era globalisasi saat ini persaingan di pasar domestik maupun internasional bisa disebut sangat kompetitif. Hal ini dapat terjadi karena banyak pesaing bisnis yang bergerak dibidang produk atau jasa yang serupa. Salah satunya yaitu saat ini banyak bermunculan perusahaan yang menawarkan produk es krim mengingat bahwa saat ini ini masyarakat Indonesia mulai beralih menyantap es krim sebagai camilan pengganjal rasa lapar. Pertumbuhan jumlah perusahaan es krim yang semakin hari semakin banyak menyebabkan persaingan semakin ketat diantara perusahaan es krim di Indonesia. Perusahaan - perusahaan es krim yang ada ini harus rutin dalam memberikan kualitas produk terbaik kepada konsumen, serta memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kepuasaan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan profit serta membina hubungan baik antara perusahaan dan konsumen. Pertanyaannya adalah, bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Haagen Dazs di Mall Kelapa Gading.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori kualitas produk, kualitas layanan, 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 kualitas layanan sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Haagen Dazs di Mall Kelapa Gading. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability* sampling dengan teknik *judgement sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Data pada penelitian ini diolah menggunakan SPSS 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Haagen Dazs di Mall KelapaGading.

Kesimpulan yang dapat diambil mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Haagen Dazs adalah kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan.**

**ABSTRACT**

*Panji Prasetyo / 25140575 /2018 / Effect of Product Quality and Service Quality on the Satisfaction of Haagen Dazs Customers at Kelapa Gading Mall / Dr. Tony Sitinjak, M.M.*

*In the current era of globalization, competition in the domestic and international markets can be called very competitive. This can happen because many business competitors are engaged in similar products or services. One of them is that there are currently many companies offering ice cream products, considering that at this time the Indonesian people began to switch to eating ice cream as a snack for hunger. The growth of the number of ice cream companies that are increasingly growing causes increasingly intense competition among ice cream companies in Indonesia. The existing ice cream companies must routinely provide the best product quality to consumers, and improve service quality and increase customer satisfaction. Customer satisfaction is an important factor to increase profits and foster good relations between companies and consumers. The question is, how is the influence of product quality and service quality on the satisfaction of Haagen Dazs customers at KelapaGading Mall.*

*The theory used in the study is the theory of product quality, service quality, and customer satisfaction. The variables in this study are divided into two types, namely the independent variable and the dependent variable. The independent variables in this study are product quality and service quality while the dependent variable in this study is customer satisfaction.*

*The object of this research is Haagen Dazs at Mall Kelapa Gading. Sampling is done by non-probability sampling method with judgment sampling technique. Data collection method in this study uses a questionnaire. Data analysis techniques in this study were descriptive analysis, classical assumption test, and multiple regression analysis. The data in this study were processed using SPSS 20.*

*The results showed that there was a significant partial effect between product quality on customer satisfaction and service quality on customer satisfaction. And there is a simultaneously significant influence between product quality and service quality on Haagen Dazs customer satisfaction at Kelapa Gading Mall.*

*Conclusions can be drawn about the influence of product quality and service quality on consumer satisfaction Haagen Dazs is that the quality of product proved to have a positive effect on customer satisfaction and the service quality proved to have positive effect on consumer satisfaction.*

***Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction.***