

ABSTRAK

Makanan cepat saji sekarang ini sudah menjadi gaya hidup dikarenakan harga terjangkau, cepat dan praktis. Telah banyak restoran cepat saji yang beredar di Indonesia, salah satunya adalah *Kentucky Fried Chicken* (KFC) dimana dalam penelitian yang menjadi objek diteliti adalah KFC Cabang Buah Batu, Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di KFC Cabang Buah Batu Bandung.

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan sub variabel *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Variabel kualitas produk (X_2) dengan sub variabel *performance*, *feature*, *reliability*, *conformance*, *durability*, *serviceability*, *aesthetic*, dan *perceived quality*. Variabel kepuasan konsumen (Y).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Populasi penelitian adalah 21.796 berdasarkan data pengunjung KFC Cabang Buah Batu Bandung pada bulan januari sampai desember 2016. Pengambilan sampel dengan rumus *Bernouli* dengan jumlah minimal 100 responden dan untuk pengolahan data dilakukan untuk 200 kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *sampling incidental*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, uji f, uji t, koefisien determinasi.

Berdasarkan pengolahan data penelitian, diketahui bahwa masing-masing variabel masuk ke dalam kategori baik. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk masing-masing mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen masing-masing sebesar 71,6%, dan 72,27% seta pada kepuasan konsumen juga termasuk pada kategori baik dengan persentase sebesar 74,55% pada KFC Cabang Buah Batu Bandung. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada KFC Cabang Buah Batu Bandung sebesar 63,4% sedangkan sisanya 36,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen