

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan fotografi tersebut, banyak fotografer-fotografer muda yang mulai bermunculan khususnya di Indonesia. Dengan banyaknya fotografer-fotografer baru yang bermunculan, maka semakin ketat juga persaingan dalam dunia fotografi. *Kualitas produk* dapat menimbulkan stimulus positif yang membuat konsumen tertarik untuk membeli produk dari *Papyrus Photo*. Dengan baiknya kualitas produk dapat membuat para pelanggan merasa puas dan akan memiliki hasrat untuk menggunakan produk tersebut.

Metode pengambilan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner yang diberikan kepada 100 responden di Jalan Bengawan Kota Bandung yang merupakan pusat dari *Papyrus Photo*. Dengan menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif. Hasil kuisioner diolah dengan menggunakan program *SPSS for windows version 22*.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Kualitas Produk* memiliki nilai persentase sebesar 80,64%, sedangkan *Kepuasan Pelanggan* memiliki nilai persentase sebesar 75,62%. Dan sisanya dipengaruhi oleh Variabel-variabel dari *Kualitas produk* dan *Kepuasan Konsumen* yang tidak diteliti.

Kata Kunci : *Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*