

ABSTRAK

Industri makanan dan minuman dapat bertahan dan mengalami kenaikan pada saat Covid-19. Sektor kuliner menjadi penyumbang *PDB* terbesar pada industri kreatif. Ditengah daya beli masyarakat yang melemah, kontribusi pengeluaran konsumen Indonesia untuk belanja makanan masih menjadi yang paling besar, karena hal tersebut bisnis kuliner di Indonesia terus berkembang salah satunya di Lampung. Lampung memiliki macam-macam kuliner yang terkenal. Salah satu kuliner yang legendaris dan terkenal yaitu Bakso Sonhaji Sony Lampung. Penjualan Bakso Sonhaji Sony Lampung mengalami kenaikan pada tahun 2019 – 2020, maka dari itu bertambah juga ulasan dari pelanggan. Terdapat ulasan positif dan tidak sedikit ulasan negative dan rating rendah yang diberikan pelanggan terkait produk dan pelayanan Bakso Sonhaji Sony Lampung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan tujuan kausal. Penelitian ini menggunakan Teknik *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala likert dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode yang digunakan dalam mengolah data pada penelitian ini yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Program for Science*)

Dari hasil kuesioner dan pengolahan data, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung. kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung. Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Bakso Sonhaji Sony Lampung sebesar 83,8% dan 16,2% dipengaruhi oleh variable lain diluar model regresi penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut jadi di sarankan untuk penelitian selanjutnya bisa menambahkan variabel lainnya agar mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan