

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan ekonomi restoran dan kemajuan *foodie tourism* memberikan dampak yang besar bagi kehidupan manusia, terutama dalam dunia bisnis saat ini. Ada banyak sekali pengusaha makanan dan minuman di Indonesia. Perkembangan kuliner serta restoran di Kota Bandung berkembang sangat pesat. Salah satu restoran berbahan dasar mie di Kota Bandung yang menyajikan cita rasa pedas dengan berbagai tingkat kepedasan serta tambahan topping di setiap porsinya yaitu Mie Gacoan. Mie gacoan adalah restoran mie pedas yang sedang viral pada saat ini yang menyebabkan rasa ingin tahu masyarakat sangat tinggi sehingga berdampak pada antrian yang sangat panjang dan menyebabkan pelayanan yang kurang maksimal serta terdapat beberapa komplain mengenai produk yang diberikan oleh mie gacoan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan pada Mie Gacoan Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability sampling* dan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh dari kuisioner. Analisis data dibantu dengan bantuan software IBM SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap ketiga variabel tersebut. Dengan hasil $Y = 2.384 + 0.275X_1 + 0.351X_2$. Hasil pada uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh kontribusi sebesar 65.7% terhadap kepuasan konsumen dan sisanya sebesar 34.3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang sedang diteliti..

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen dan Mie Gacoan