

ABSTRAK

Pada zaman sekarang ini, banyak munculnya kuliner-kuliner di Indonesia khususnya di Bandung yang cukup berkembang pesat dilihat dari meningkatnya jumlah kuliner dalam beberapa tahun terakhir ini. Selain itu juga, di zaman milenial yang berkembang ini, cukup banyak orang-orang penikmat kuliner yang menjadikannya sebagai hobi di sela-sela waktunya. Oleh karena itu, untuk membantu para UMKM kuliner khususnya kedai dimsum bersaing dengan kompetitornya dibutuhkan beberapa aspek seperti kualitas layanan dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Dimsum.id.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan kepada pelanggan Dimsum.id di Kota Bandung. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Seluruh data yang dikumpulkan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Seluruh pengolahan data dilakukan menggunakan *software IBM SPSS* versi 26. Data dianalisis menggunakan uji deskriptif, uji asumsi klasik dan regresi linear berganda.

Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan. Variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Produk memiliki pengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan sebesar 33,9%. Dan secara parsial kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, lalu Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.