

ABSTRAK

Bisnis dalam bidang kuliner merupakan salah satu bisnis yang saat ini berkembang dengan pesat, salah satunya bisnis berupa restoran. Keberadaan restoran yang kini sudah sangat banyak dan sudah menjadi kebutuhan gaya hidup bagi hampir semua kalangan masyarakat menyebabkan persaingan menjadi ketat. Salah satu restoran yang terkenal di Indonesia yakni Mie Gacoan yang berada di Buah Batu Bandung. Mie Gacoan Buah Batu Bandung selalu ramai dikunjungi pelanggan, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dan produk yang mereka miliki. Melihat hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas produk terhadap minat beli ulang pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan teknik *non probability sampling* jenis *purposive sampling* dengan total sampling sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang pernah berkunjung ke Mie Gacoan Buah Batu Bandung. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini diolah menggunakan *SmartPLS 4.0*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap minat beli ulang,. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang.

Penelitian ini diharapkan membantu perusahaan untuk selalu melakukan evaluasi terkait kualitas produk sehingga adanya rasa kepuasan dari pelanggan dan dapat menjaga pelanggan agar tetap berlangganan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang.