

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Republic Kebab Premium Cabang Kota Bandung. Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya keluhan pelanggan yang ditemukan melalui ulasan online dan pra-survei, yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman pelanggan terkait pelayanan dan produk yang diterima. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pelanggan aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dan kualitas produk secara konsisten dapat mendorong peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Republic Kebab untuk lebih fokus pada perbaikan aspek pelayanan seperti ketelitian, kecepatan, dan keramahan, serta menjaga konsistensi kualitas rasa dan tampilan produk. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pemasaran, khususnya terkait strategi peningkatan kepuasan pelanggan di sektor kuliner.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Republic Kebab

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality and product quality on customer satisfaction at Republic Kebab Premium Branch in Bandung. The research background is based on customer complaints found through online reviews and preliminary surveys, indicating discrepancies between customer expectations and experiences regarding service and product quality. The research employs a quantitative approach with descriptive and verification methods. Data were collected through questionnaires distributed to active customers. The findings reveal that both service quality and product quality have a positive relationship with customer satisfaction, both partially and simultaneously. Therefore, continuous improvements in service and product quality can enhance customer satisfaction. This study provides practical implications for Republic Kebab to focus on improving aspects of service such as accuracy, speed, and friendliness, as well as maintaining consistent taste and presentation of the products. Additionally, the study is expected to serve as a reference for marketing development, especially related to strategies for enhancing customer satisfaction in the culinary sector.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Republic Kebab*