

ABSTRAK

Nama : **Agung Aulya Rachman**, NIM : **121400946**, JUDUL : **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Restoran Waralaba Labbaik Chiken Cabang Serang)**

Penelitian ini dilakukan di Restoran waralaba Labbaik Chiken cabang Serang yang bertujuan untuk mengetahui apakah variable Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Waralaba Labbaik Chiken cabang Serang selama periode Desember (2016) – July (2017).

Tujuan lainnya adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas produk yang ada di labbaik chiken cabang serang mempengaruhi tingkat kepuasan konsmen labbaik chiken cabang serang. Variable yang diteleti yaitu, *Performance* Faster (Lebih Cepat) dan *Cheaper* (Lebih Murah), *Feature* (Keistimewaan Tambahan), *Reliability* (Kehandalan), *Durrability* (Dayatahan), *Conformance* (Kesesuaian).

Dari uraian diatas penulis dapat merumuskan masalah, adapun perumusan masalah yaitu, 1) Apakah faktor Kualitas Produk Labaik Chiken berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen pada bisnis waralaba?, 2) Seberapa besar faktor Kualitas Produk Labaik Chiken berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada bisnis waralaba?

Adapun tujuan dari Penelitian ini yaitu, 1) Untuk mengetahui dan mengukur apakah faktor kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, 2) Untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar faktor kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode Observasi, yaitu dengan cara mengadakan pengamatan langsung mengenai kualitas produk dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen restoran labbaik chiken cabang serang, kemudian data tersebut akan dianalisis untuk dapat dituangkan dalam uraian tertulis. Metode wawancara adalah bentuk penelitian yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang disampaikan secara lisan oleh peneliti kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan kepentingan penelitian untuk memperoleh data. Metode Kuesioner, Yaitu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar berupa pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk ditanggapi dan hasilnya akan diolah kembali sesuai dengan data yang diperlukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Kesimpulannya bahwa kualitas produk yang ada di Restoran Labbaik Chiken Cabang Serang berpengaruh positif dilihat dari uji hipotesis dengan membandingkan t hitung lebih besar dari t tabel ($5719 > 2632$). Hasil uji determinasi diperoleh nilai *adjust R square* sebesar 0,263 yang artinya kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 26,3% yang sisanya sebesar 73,7% dijelaskan oleh variable lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti faktor harga, pelayanan dan lain sebagainya.

Kata kunci: *Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Labbaik Chiken Kota Serang*

