**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN AYAM GORENG KALASAN CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN**

**SRI MAYASARI**

**173114156**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel secara parsial dan stimultan antara variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui angket dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian adalah Konsumen di Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan. yaitu 19,785 konsumen dan sampel diambil menggunakan teknik random sampling dengan rumus Isaac dan micheal di dapat 126 responden. Data yang diperoleh menggunakan regresi linear berganda dengan program SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh pada kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan pada konsumen Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, terlihat pada hasil uji T secara stimultan juga terdapat pengaruh dilihat dari nilai F hitung sebesar 209,942. Variabel kualitas produk dan pelayanan menjelaskan terhadap kepuasan konsumen restoran ayam goreng kalasan Jl. Iskandar Muda, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan sebesar 77,3% sedangkan sisanya 22,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

***Kata Kunci: Kualitas Produk, Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.***