**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Toastcream Dipatiukur Bandung. Penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel, yakni variabel Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) sebagai variabel bebas dan variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebagai variabel terikat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda dan analisis koefisien determinasi.

Permasalahan dalam penelitian iniadalah penjualan selama tahun 2015 mengalami fluktuasi. Tipe penelitian menggunakan metode Insidental Sampling. Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, uji t, uji F dengan alat bantu *SPSS statistic* 13. hasil perhitungan statistik dengan analisis regresi linear dapat ditunjukan dengan persamaan regresi Y= 3,064 + 0,185X1 + 0,260X2 +ε dari persamaan regresi diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 0,791. Hal ini menunjukan bahwa kualitas produk, harga, dan promosi mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 62,5%. Sedangkan sisanya 37,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil analisa data dapat disimpulkan adanya pengaruh positif kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toastcream dan memiliki tingkat keeratan hubungan yang kuat, hal ini berarti apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan mengakbatkan kepuasan konsumen yang tinggi.

**Kata kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen**

**ABSTRACT**

This research was conducted in Toastcream Dipatiukur Bandung. This study consists of three (3) variables, namely Product Quality variable (X1) and Quality of Service (X2) as the independent variable and variable Consumer Satisfaction (Y) as the dependent variable. The purpose of this study is to determine how much pengruh product quality and service quality to customer satisfaction. In this study, the method used is descriptive and verification methods. While data analysis used is multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis and coefficient of determination.

The problem in this research is sales during 2015 fluctuated. This type of research using incidental sampling method. The analysis technique used validity, reliability test, simple linear regression, multiple linear regression, t test, F test with SPSS statistical tools 13. The results of statistical calculations by linear regression analysis can be indicated by the regression equation Y= 3,064 + 0,185X1 + 0,260X2 + ε from the regression equation is known that the quality of product and service quality has a positive influence on consumer satisfaction. The result of the calculation of determination coefficient of 0.791. This shows that the quality of the product, price, and promotion able to explain 62.5% of consumer satisfaction. While the remaining 37.5% is explained by other variables not examined.

Based on the results of data analysis can be concluded their positive influence product quality and service quality on customer satisfaction in Toastcream and have a level of closeness of relationship is strong, it means that if the quality of product and service quality is improved then will mengakbatkan high consumer satisfaction.

**Keywords: product quality, service quality and customer satisfaction**