ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen mengenai kualitas produk, *servicescape*, dan seberapa besar pengaruh kualitas produk dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di restoran Pattaya Steamboat Yakiniku Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis korelasi berganda diketahui nilai R (koefisien korelasi) adalah sebesar 0,886 yang berarti kualitas produk dan *servicescape* memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas produk dan *servicescape* memberikan kontribusi terhadap restoran Pattaya Steamboat Yakiniku Bandung sebesar 78,5% sedangkan sisanya sebesar 21,5% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Kualitas produk dan *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen masing-masing sebesar 63,27% dan 15,23%.

Kata kunci: Kualitas Produk, *Servicescape*, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The aim of the research is to know about consumer's response to product quality, servicescape, and the effect of combination of these factors to consumer satisfaction in Pattaya Steamboat Yakiniku Bandung restaurant. This study use descriptive and verificative method with 100 respondent, which is choosed incidentally. Data was collected by spreading questionnair, observation, interview and analyzed using multiple linear regression, multiple correlation, and coefficient of determination technique.

The result show that the value of R (coefficient of correlation) is 0,886 which is meant that product quality and servicescape have a significant effect or strong level of relationship to the consumer satisfaction. Coefficient of determination analysis show that product quality and servicescape contribute to the 78,5% consumer satisfaction in Pattaya Steamboat Yakiniku Bandung restaurant, while 21,5% remaining is influenced by other variables that is not examined. Product quality and servicescape influence consumer satisfaction by 63,27% and 15,23% respectively.

Keywords: Product Quality, Servicescape, and Consumer Satisfaction.