

Persaingan dalam bisnis kuliner di Yogyakarta akhir-akhir ini cukup ketat. Salah satu langkah dalam memenangkan persaingan ini, adalah memberikan kepuasan pada konsumen, termasuk pada konsumen Rumah makan Angkring Jentik dengan cara meningkatkan bauran pemasaran melalui kualitas produk dan kualitas pelayanan pelayanan. Berdasarkan fenomena tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan dari kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Angkring Jentik Yogyakarta. Populasi dalam pengertian ini adalah konsumen/pelanggan di Angkring Jentik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 30 orang dengan tehnik sampling yang digunakan metode sistematik random sampling pada populasi yang tidak terbatas. Alat analisis dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ini terbukti, variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan dimana probabilitas ($p = 0,011$) lebih kecil dari 0,05. Artinya semakin tinggi kualitas produk maka kepuasan pelanggan juga akan tinggi, demikian pula sebaliknya jika semakin rendah kualitas produk maka kepuasan pelanggan juga akan rendah. Hasil kedua menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan angka probabilitas ($p = 0,005$) lebih kecil dari 0,05. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan tinggi, demikian pula sebaliknya jika semakin rendah kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan rendah. Sedangkan hasil ketiga menunjukkan bahwa secara serentak terdapat pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F adalah sebesar 50,743 dan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang secara simultan mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan pelanggan warung angkring Jentik.

Kata Kunci : *kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*