ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen restoran cepat sajidi Klaten. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *convinience sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan mengambil sampel sebanyak 96 konsumen restoran cepat saji di Klaten. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa: (1) terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (2) terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, (3) terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji di Klaten.

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

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction and consumer loyalty fast food restaurant in Klaten.The research data collection method is done by convinience sampling. Data collection tool using a questionnaire by taking a sample of 96 consumers fast food restaurant in Klaten. Analysis of data using multiple linear regression analysis. Based on the results of the study found that: (1) there are significant product quality and service quality on customer satisfaction, (2) there are significant product quality and service quality on customer loyalty, (3) there is significant customer satisfaction on customer loyalty.

Keyword : *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction , Customer Loyalty.*