

**PENGARUH FOOD QUALITY DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Pada Pelanggan Roti Bakar 543 Jombang )**

**ABSTRAK**

Oleh:  
Arsyad Surya Pradana

Dosen Pembimbing

Dr. Siti Zuhroh, M.Si

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *food quality* terhadap kepuasan konsumen Roti Bakar 543 Jombang, dan 2) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Roti Bakar 543 Jombang. Penelitian menggunakan metode penelitian eksplanasi yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Populasi dan sampel adalah konsumen Roti Bakar 543 Jombang yang berjumlah 97 orang, analisa data dengan menggunakan metode statistik regresi linier berganda dan pengujian hipotesis dengan uji t. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) *Food quality* mampu meningkatkan kepuasan konsumen di Roti Bakar 543 Jombang dan 2) Kualitas Pelayanan mampu meningkatkan kepuasan konsumen di Roti Bakar 543 Jombang

***Kata Kunci: food quality, kualitas pelayanandan kepuasan konsumen***