

ABSTRAK

Kualitas ialah kunci utama agar produk dikenal dan dipercaya oleh masyarakat luas. Produk berkualitas mempunyai peran yang penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Semakin bagus kualitas produk yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan bagus. Hal ini juga berlaku bagi kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bagus, maka akan menghasilkan rasa puas dari pelanggan untuk perusahaan. Penelitian ini dilaksanakan guna untuk mengetahui dampak kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ogos Indonesia Gemilang di Pekalongan. Jenis penelitian yang akan dimanfaatkan oleh penulis dalam penelitian ini yakni kuantitatif dengan metode deskriptif kausal (sebab-akibat), tujuannya untuk mengetahui ada atau tidaknya dampak atau korelasi antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik sampling yang dimanfaatkan dalam penelitian ini yakni *non-probability sampling purposive*. Olah data yang dilaksanakan dalam penelitian ini memanfaatkan aplikasi IBM SPSS 26. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berdampak semetode simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ogos Indonesia Gemilang di Pekalongan.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*