

## ABSTRAK

Salah satu lokal fashion *streetwear* Roughneck 1991 mengawali proses penjualannya melalui media sosial dengan berjualan online. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh pada kelangsungan dari setiap bisnis, karena merupakan kunci keberhasilan untuk mempertahankan pelanggannya dengan faktor-faktor yang mendukung kepuasan pelanggan itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Roughneck 1991 di kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Kemudian hasil pengumpulan data diperoleh dari penelitian ini akan menjelaskan hubungan deskriptif antar variabel-variabel melalui hipotesis. Populasi pada penelitian ini pelanggan atau konsumen roughneck 1991 yang berdomisili di Kota Bandung. Setiap sampel yang diambil dari populasi harus mewakili maka penelitian ini akan menggunakan *teknik non probability sampling* dengan *metode purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mahira (2021) yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 70,9% dan 29,1% dipengaruhi oleh variabel lain dalam model regresi penelitian ini.

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