

ABSTRAK

Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang cukup menjanjikan di Kota Bandung, banyak artikel yang menyebutkan Kota Bandung sebagai salah satu kota tujuan wisata kuliner di Indonesia. Dengan hal tersebut menyebabkan persaingan dalam dunia kuliner semakin ketat seiring bertambahnya unit usaha kuliner di Kota Bandung. Dunia usaha kuliner tidak akan pernah dapat lepas dari hal kualitas pelayanan dan kualitas produk, dikarenakan hal tersebut berdampak terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan hubungan kausal dengan pendekatan kuantitatif, dengan sampel yang didapat yaitu sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel didapatkan dengan menggunakan *non-probability sampling* tepatnya *purposive sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini didapatkan melalui penyebaran angket kuesioner dan studi pustaka terdahulu. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial.

Kata kunci: bisnis, kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan konsumen, kuliner.