

ABSTRAK

Kualitas produk yang baik serta kualitas layanan yang memuaskan memiliki dampak yang signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian yang berkualitas tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian di restoran cepat saji California Fried Chicken yang terletak di Bojongsoang, Kabupaten Bandung.

Dalam penelitian ini, digunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik regresi linear berganda menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Data primer diperoleh dari 384 responden yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*.

Hasil penelitian secara deskriptif menyimpulkan bahwa kualitas produk di restoran cepat saji California Fried Chicken Bojongsoang, Kabupaten Bandung termasuk kedalam kategori baik, sedangkan variabel kualitas layanan dan keputusan pembeliannya masuk kedalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (uji t), variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Selain itu dengan menggunakan uji simultan (uji F) hasilnya adalah variabel kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian California Fried Chicken di Bojongsoang, Kabupaten Bandung sebesar 12,9% dan sisanya sebesar 88,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di dalam penelitian ini seperti citra merek, harga, kepercayaan dan promosi.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian.