

## Abstraksi

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan dan apakah variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap variabel minat mereferensikan dan juga peran variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator.

Populasi penelitian ini adalah para konsumen dan pelanggan Sambal Resto Van Java dari sana didapat sampel sebanyak 133 responden, melalui penyebaran kuesioner dengan metode *non probability sampling*.

Metode untuk mengumpulkan data adalah menggunakan kuesioner sebagai alat wawancara, Metode untuk analisis data dalam penelitian ini ialah analisis statistik deskriptif, analisis jalur, analisis regresi berganda, uji sobel.

Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan telah berperan secara signifikan sebagai variabel moderator. Kemudian Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat mereferensikan pelanggan. Itu artinya bahwa hipotesis yang diusulkan telah diterima.

Kesimpulan dari penelitian ini dapat dijelaskan dari persamaan regresi berikut.

$$“ Y1 = 0,42 X1 + 0,51 X2 “$$

$$“ Y2 = 0.70 Y1p “$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa 100% peningkatan nilai dari kualitas produk maka akan memicu peningkatan nilai kepuasan pelanggan mencapai 42%. Begitu juga peningkatan nilai kualitas pelayanan sebesar 100% akan memicu peningkatan nilai kepuasan pelanggan mencapai 51%

Rekomendasi dari peneliti yaitu bahwa Resto Sambal Van Java harus meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan kualitas produk dan pelayanan dengan konsep yang didasari oleh temuan temuan dari penelitian ini sehingga akan meningkatkan minat mereferensikan pelanggan dan mencapai target kebijakan pemasaran.

**Kata kunci :** Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan , Minat mereferensikan.