

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Roti Panas Kito di Kota Palembang. Kualitas produk diukur melalui empat dimensi, yaitu kinerja, daya tahan, kesesuaian, dan estetika. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang merupakan pelanggan Roti Panas Kito. Teknik analisis yang digunakan meliputi interpretasi skor, uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas produk memperoleh skor rata-rata antara 75% hingga 85% yang menunjukkan kategori baik dan sangat baik. Demikian pula dengan variabel kepuasan pelanggan, khususnya dimensi kualitas pelayanan dan harga yang memperoleh skor tinggi. Uji regresi sederhana menghasilkan nilai koefisien determinasi sebesar 0.685, yang berarti bahwa 68,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk. Kesimpulannya, semakin baik kualitas produk yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Roti Panas Kito disarankan untuk terus menjaga mutu produk dan pelayanan serta meningkatkan aspek yang masih perlu diperbaiki guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

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