

ABSTRAK

Salah satu perilaku konsumen yang menarik bagi perusahaan adalah kepuasan konsumen, Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan harapannya. Dalam penelitian ini membahas tentang dampak kualitas pelayanan Kualitas produk, Diferensiasi produk terhadap Kepuasan konsumen Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli di Spesial Sambal Semarang yang melakukan pembelian minimal sebanyak tiga kali. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 responden, penentuan sampel dalam penelitian ini non probability sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan tehnik analisis linier berganda *software smart SPSS*. Dalam pengambilan data menggunakan kuesioner pada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pembelian.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, Kualitas produk, Diferensiasi produk*