# ABSTRAK

Giani Prastiwi Putri / 25140429 / 2018 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Di Mall Green Pramuka Square / Prof. Dr. Husein Umar, SE.,MBA.,MM.

Seiring dengan berkembangnya gaya hidup yang semakin pesat khususnya dikota-kota besar seperti Jakarta, tingkat stress yang semakin tinggi membuat masyarakat membutuhkan tempat untuk sekedar melepas lelah atau mencari tempat refreshing yang bisa menyegarkan suasana kembali, dan Coffee Shop atau kedai kopi menjadi salah satu pilihan yang favorit di kalangan masyarakat. Di samping itu secara sadar atau tidak sadar Coffee Shop sudah sangat melekat dan telah menjadi gaya hidup masyarakat Indonesia masa kini. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks di Mall Green Pramuka Square.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu Variabel Independen dan Variabel Dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk dan Kualitas Pelanggan, sedangkan Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Starbucks di Mall Green Pramuka Square*,* Jakarta Pusat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 sampel pelanggan Starbucks Di Mall Green Pramuka Square. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*.

Output yang dihasilkan SPSS 22 menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Starbucks di Mall Green Pramuka Square.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.