ABSTRAK

Jimmy Raharja / 27150076 / 2019 / Pengaruh Kualitas Produk Minuman Kopi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara / Ibu Lily Harjati, Ir., M.M.

Perkembangan dunia kuliner coffee shop kini makin kreatif dan inovatif. Dalam beberapa tahun belakangan, minuman cafe latte atau kopi susu memang masih menjadi tren sampai saat ini. Berbagai coffee shop sering dijumpai dan mudah untuk ditemukan di berbagai jalan, ruko dan mall. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Minuman Kopi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara.

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 layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 sampel pelanggan penikmat kopi Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*.

Kualitas produk dan kualitas layanan masing-masing mempunyai pengaruhdan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa responden menilai kualitas produk dan kualitas layanan sudah baik, dan kepuasan pelanggan puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara.

Disarankan Elmakko Coffee sebaiknya menyarankan kepada setiap pelanggan yang membeli produk minuman kopi agar diminum langsung, karena jika tidak diminum langsung rasa kopi akan berubah terutama untuk yang menggunakan es, karena es akan menjadi air yang merubah rasa kopi tersebut. Lalu dalam meningkatkan kualitas layanannya, semua karyawan Elmakko Coffee harus memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dan berkomunikasi dengan baik untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

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