ABSTRAK

Stanislaus Try Dharmawan / 28150145 / 2019 / Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kata Kopi Sunter di Jakarta Utara / Ibu Lily Harjati, Ir., M.M.

Perkembangan *coffeeshop* semakin hari semakin berkembang dan inovatif. Banyak pencinta kopi yang mendirikan *coffeeshop* sehingga membuat persaingan makin ketat. Kata Kopi merupakan salah satu *coffeeshop* yang terkenal dikarenakan Kata Kopi yang menjual varian produk yang mengikuti tren pada jamannya, dan dapat mempertahankan cita rasa produknya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kata Kopi Sunter di Jakarta Utara.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori-teori untuk lebih memahami pengertian yang berhubungan dengan pembahasan skripsi ini. Teori-reori tersebut meliputi : Teori Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan. Variabel penelitian ini dibagi menjadi dua jenis yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah diferensiasi produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah Kata Kopi Sunter. Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner dalam bentuk *google form*. Sedangkan prosedur sampel menggunakan *nonprobability sampling* dan menggunakan metode *judgement sampling*, dimana pengambilan sampel sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh penulis, yang menjadi faktor pertimbangannya yaitu responden yang pernah mengunjungi Kata Kopi. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, rentang sekala dan regresi linier.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel diferensiasi produkdan kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan*.* Dengan hasil tersebut dapat mengindikasikan bahwa semakin baik diferensiasi produkdan kualitas layanandapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah diferensiasi produkdan kualitas layananterbukti berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggansesuai dengan penelitian terdahulu. Penulis menyarankan agar Kata Kopi dapat melakukan inovasi-inovasi agar dapat menyesuaikan dengan *trend* dan kebutuhan konsumen di masa yang akan datang.

Kata kunci : Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan