ABSTRAK

Tamara Clarissa / 21140210 / 2018 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Starbucks di Mall AEON Jakarta Garden City / Dr. Tony Sitinjak, M.M.

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 Konsumen Starbucks di Mall AEON Jakarta Garden City.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen. 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 konsumen.

Objek penelitian ini adalah Starbucks di Mall AEON Jakarta Garden City. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada 105 sampel konsumen minuman Starbucks di Mall AEON Jakarta Garden City. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

Kualitas produk dan kualitas layanan masing-masing mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa responden menilai kualitas produk dan kualitas layanan sudah sangat baik, dan kepuasan konsumen sudah sangat puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Mall AEON Jakarta Garden City.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk dan variabel kualitas layanan Starbucks Coffee memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Konsumen.

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