

ABSTRAK

Kopi Kenangan adalah salah satu merek Coffee Shop yang berkembang pesat di Indonesia, didirikan pada tahun 2017 dan dengan cepat menjadi favorit di kalangan konsumen, terutama generasi muda. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan Cabang Baleendah Kabupaten Bandung. Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif Verifikatif dengan metode kuantitatif. Data penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 160 responden yang merupakan Pelanggan Kopi Kenangan Cabang Baleendah Kabupaten Bandung. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *Simple random sampling*. Teknik pengumpulan data berupa Kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah metode regresi berganda. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan berpengaruh simultan, akan tetapi Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan dikarenakan Kualitas Layanan memiliki signifikansi sebesar $0.145 > 0.05$. Hal ini berarti bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai dengan signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Hal ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Kopi Kenangan is one of the fastest growing coffee shop brands in Indonesia, established in 2017 and quickly becoming a favorite among consumers, especially the younger generation. In this era of globalization, people's lifestyles, especially millennials and Generation Z, are increasingly leading to the habit of gathering at coffee shops to socialize, work, or just enjoy leisure time. This study aims to determine and analyze the effect of service quality, and product quality on customer satisfaction at Kopi Kenangan Baleendah Branch, Bandung Regency. This research approach is descriptive verificative with quantitative methods. This research data uses a sample of 160 respondents who are customers of Kenangan Coffee, Baleendah Branch, Bandung Regency. The sampling technique used is the Simple random sampling technique. Data collection techniques in the form of questionnaires and data analysis techniques used are multiple regression methods. The results showed that Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction had a simultaneous effect, but Service Quality on customer satisfaction had no significant effect because Service Quality had a significance of $0.145 > 0.05$. This means that H_0 is accepted and H_1 is rejected, meaning that Service Quality has no significant effect on customer satisfaction. This means that H_0 is accepted and H_1 is rejected, meaning that Service Quality has no significant effect on customer satisfaction. And Product Quality on customer satisfaction has a value with a significance of $0.000 < 0.05$. This means that H_0 is rejected and H_1 is accepted, meaning that Product Quality has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction