

ABSTRAK

Pada Zaman yang berkembang ini Munculnya industri coffee shop di Indonesia membawa dampak baru dalam kehidupan pelanggan ,Coffee shop adalah sebuah lahan bisnis yang sedang maju dan berkembang di Indonesia terutama di kota Bandung perkembangan bisnis coffee shop di kota Bandung terus bertumbuh dengan hadirnya berbagai brand coffee shop ,para pengusaha melihat pasar peningkatan kopi sangat tinggi hingga saat ini dengan adanya tingkat minat pelanggan terhadap coffee shop Starbucks merupakan market leader pada coffee shop di Indonesia ,Kepuasan pelanggan dapat di nilai dari Kualitas Layanan dan Kualitas Produk yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas layanan dan Kualitas produk terhadap Kepuasan pelanggan pada Starbucks Buahatu Bandung, Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif.Populasi pada penelitian ini adalah Pelanggan yang pernah bertransaksi di Starbucks Buahatu minimal 2x Bertransaksi yang tidak diketahui jumlah dengan tingkat kesalahan sebesar 5%,yang jumlah sampelnya yaitu sebesar 400 Responden.

Hasil penelitian ini menunjuk kan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Coffee Dan Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Coffee. Hasil penelitian tersebut tentunya terdapat kesamaan dengan hasil penelitian terdahulu.

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