

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen 911 Coffee Lab. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Sedangkan kualitas pelayanan sebagai ukuran tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 32,1% dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 9,7%, apabila secara simultan berpengaruh sebesar 41,8%. Dengan kontribusi kualitas produk yang besar dan tanggapan yang kurang baik akan kualitas pelayanan 911 Coffee Lab, jadi 911 Coffee Lab harus bisa meningkatkan kualitas pelayanannya, tidak lepas juga dalam peningkatan kualitas produknya seperti contoh informasi produk, kinerja karyawan, atau fasilitas yang memadai, guna memberikan kepuasan kepada konsumen yang datang dan imbasnya nanti bisa terhadap kelayakan konsumen akan kualitas produk dan pelayanan dari 911 Coffee Lab.