

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di 372 Kopi Dago Pakar yang berlokasi di Jalan Pakar Kulon, Ciburial, Kecamatan Cimenyan, Bandung. Penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel X tersebut terhadap Y secara simultan maupun parsial pada 372 Kopi Dago Pakar.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data *non probability sampling* dengan metode *incidental*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif serta sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner.

Hasil penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian analisis koefisien determinasi adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan sebesar 18% dan kualitas produk sebesar 39,3% sehingga kedua variabel tersebut memiliki kontribusi sebesar 57,3% terhadap kepuasan konsumen sehingga sisanya 43,7% merupakan pengaruh yang tidak diteliti pada penelitian ini. Sehingga dari kedua variabel tersebut maka kualitas produk memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen