

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah elemen penting dalam keberhasilan sebuah usaha. Seorang pelanggan yang puas bukan hanya menjadi konsumen yang kembali, tetapi juga menjadi aset berharga yang dapat membantu memperluas jangkauan dan meningkatkan reputasi usaha. Beberapa faktor yang dinilai mampu berdampak pada kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dimiliki oleh suatu usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada 372 Coffee cabang Dago Pakar. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis data Regresi Linear Berganda. Data responden didapatkan melalui penyebaran kuisioner online dengan sampel yang digunakan berjumlah 104 responden yang merupakan pengunjung 372 Kopi cabang Dago Pakar yang berdomisili di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan jika kualitas pelayanan pada 372 Kopi cabang Dago Pakar memiliki nilai rata-rata skor sebesar 79.46% yang masuk dalam Kategori Baik. Selanjutnya, kualitas produk pada 372 Kopi cabang Dago Pakar memiliki nilai rata-rata skor sebesar 79.85% yang masuk dalam Kategori Baik. Selain itu, dari hasil uji hipotesis, variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada 372 Kopi cabang Dago Pakar Kota Bandung.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, 372 Kopi.