

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *people* dan *process* terhadap kepuasan konsumen di Delapan Belas *Coffee and Beverages* secara simultan dan parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 88 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan analisis korelasi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *people* dan *process* terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh *people* dan *process* terhadap kepuasan konsumen secara simultan 23.8% dan sisanya 76.2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh *people* terhadap kepuasan konsumen sejumlah 16.32% dan pengaruh *process* terhadap kepuasan konsumen sejumlah 7.44%, sehingga dapat disimpulkan bahwa *people* memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *People, Process, Kepuasan Konsumen*