

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan berdasarkan fenomena yang terjadi pada ManA Social Cafe. Pada penelitian ini ditemukan masalah pada Kepuasan Pelanggan yang terdapat pada ManA Social Cafe, yang disebabkan oleh Kualitas Produk dan *People* yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan *People* terhadap Kepuasan Pelanggan pada ManA Social Cafe. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling*, dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan *People* baik secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan *People* positif memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan sebesar 61,5% serta 38,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kontribusi pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial sebesar 39,7 dan Kontribusi pengaruh *People* terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial sebesar 21,8%.

Kata Kunci: Kualitas Produk, *People*, Kepuasan Pelanggan