

ABSTRAK

Jumlah transaksi penjualan Kopi Warga menempati posisi terendah dibandingkan kafe-kafe lain di Kota Bandung. Hal ini disebabkan oleh kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti orang dan kualitas produk. Maka penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh orang dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Warga. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan metode survei terhadap 100 pelanggan yang dipilih melalui teknik *sampling purposive*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berskala Likert (1–5). Instrumen diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi. Pengolahan data statistik dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial orang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 40,5%, sedangkan kualitas produk berpengaruh positif signifikan sebesar 42,1%. Secara simultan, orang dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 82,6%, sedangkan sisanya 17,4 % dipengaruhi oleh variabel independen lainnya yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Orang, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Kopi Warga

ABSTRACT

The number of sales transactions of Kopi Warga is the lowest compared to other cafes in Bandung City. This is caused by customer satisfaction which is influenced by factors such as people and product quality. So this study was conducted to test and analyze how much influence people and product quality have on customer satisfaction at Kopi Warga. The research method used is descriptive and verification method with a survey method of 100 customers selected through purposive sampling technique. Data collection was carried out through a Likert scale questionnaire (1-5). The instrument was tested using validity and reliability tests. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation, hypothesis testing, and the coefficient of determination. Statistical data processing is done with the help of SPSS software. The results showed that partially people had a significant positive effect on customer satisfaction of 40.5%, while product quality had a significant positive effect of 42.1%. Simultaneously, people and product quality affect customer satisfaction by 82.6%, while the remaining 17.4% is influenced by other independent variables not examined.

Keywords: People, Product Quality, Customer Satisfaction, Kopi Warga