

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Produk dan *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini pelanggan *eight fully café* yang berjumlah 864 orang, dengan sampel sebanyak 90 responden yang diambil menggunakan Teknik *incidental sampling*. Pengujian instrument penelitian ini menggunakan Smart PLS 4.0 dengan *outer model* dan *inner model*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, F- square, R-square, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk dan *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan yaitu sebesar 63% dan sisanya sebesar 37% dipengaruhi variabel yang tidak diteliti. Secara parsial Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan memiliki hasil positif sebesar 28,88%, dan variabel *People* memiliki hasil positif yang lebih besar sebesar 34,22%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan *people* memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan pelanggan.

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

ABSTRACT

This study aims to determine the extent of the influence of Product Quality and People on Customer Satisfaction. The research method used is descriptive and verifikative methods with a quantitative approach. The population in this study were customers of Eight Fully Café, totaling 864 people, with a sample of 90 respondents taken using incidental sampling technique. The research instruments were tested using Smart PLS 4.0 with outer model and inner model analyses. The data analysis methods employed were validity tests, reliability tests, F-square, R-square, and hypothesis testing.

The results of this study indicate that there is a significant simultaneous influence between Product Quality and People on Customer Satisfaction, amounting to 63%, while the remaining 37% is influenced by variables not examined in this study. Partially, Product Quality has a positive effect of 28.88%, but not as large as the People variable, which has a positive effect of 34.22%. It can be concluded that product quality and people have a moderate influence on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, People, and Customer Satisfaction.