

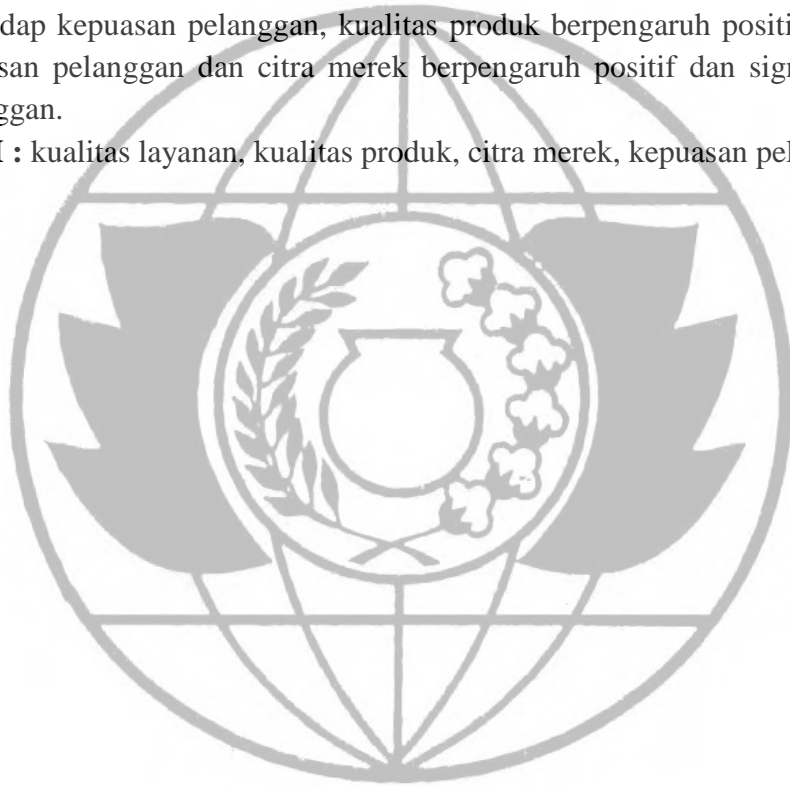
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan coffee shop Koupikiran Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pelanggan coffee shop koupikiran dengan menggunakan sampel jenuh. Jumlah sampel 98 responden yang didapatkan dari data pelanggan coffee shop Koupikiran.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menghitung besarnya koefisien regresi untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji pengaruh parsial dengan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KATA KUNCI : kualitas layanan, kualitas produk, citra merek, kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

This research aimed to find out and analyze the effect of service quality, product quality, and brand image on the customers satisfaction at Koupikiran coffee shop Surabaya. The research was quantitative. Furthermore, the research collection technique used saturated sampling. Moreover, the sample was 98 respondents taken from the customers data at Koupikiran coffee shop Surabaya.

The research data analysis technique used multiple linear regressions to calculate the amount of coefficient regression in order to find out the effect of service quality, product quality, and brand image on the customers satisfaction. Meanwhile, the research hypothesis testing used F test and partial test with t test.

The research result showed that the variable of service quality had a positive and significant effect on customers satisfaction. Similarly, brand image had a positive and significant effect on customers satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Brand Image, Customers Satisfaction



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

7/9/22

M. Faisal, S.Pd., M.Pd.

STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia