ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dimana variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kualitas mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan di Coffee Shop Greenblack Semarang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu konsumen Coffee Shop Greenblack Semarang yang berkunjung ke Greenblack kurang dari lima kali dalam sebulan dan mempunyai referensi di tempat lain. Pengambilan sampel sebanyak 96 responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling.* Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan dan kualitas produk sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis angka indeks, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi (R_2).

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kedua, variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 82,4% variabel