

## ABSTRAK

Ana Avrilia. 16610192. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Barista Terhadap Kepuasan Konsumen *Coffee* Teman Dekat Sukadana Lampung Timur. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Suryadi, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Kopi merupakan salah satu jenis minuman global yang dicintai oleh sebagian besar umat manusia dan memang sudah menjadi bagian dari gaya hidup. perkembangan kedai kopi semakin banyak mengalami peningkatan, di samping perjalanan teknologi yang terus berkembang, pemanfaatannya sebagai sarana *feedback* antara pelanggan dan pemilik kedai kopi, menjadi titik terang berkelangsungan bisnis kedai kopi dengan memanfaatkan peluang yang ada pasti akan membuat kedai kopi mendatangkan pemasukan, namun demikian bukan berarti tidak ada tantangan ketika menjalankannya. Kualitas produk yang dijual harus dijaga untuk dapat bertahan dalam persaingan yang ketat. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan maupun produk yang dikelola, dengan adanya perubahan gaya hidup konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan Barista terhadap kepuasan konsumen *Coffee* Teman Dekat Sukadana Lampung Timur Tahun 2019. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan adalah *cluster sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas dan uji homogenitas. Pengujian model analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T, uji F dan R determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji T diperoleh bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *coffee* teman dekat Sukadana Lampung Timur dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *coffee* teman dekat Sukadana Lampung Timur. Dari uji F diperoleh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *coffee* teman dekat Sukadana Lampung Timur.

**Kata Kunci-** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

Ana Avrilia. 16610192. Effect of Product Quality and Barista Service Quality on Consumer Satisfaction of *Teman Dekat* Coffee Sukadana, East Lampung. Undergraduate Thesis, Management Study Program Economics and Business Faculty, Universitas Muhammadiyah Metro. Advisor: (1) Suryadi, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Coffee is one type of global beverage that is loved by most of the human and has indeed become part of the lifestyle. The development of coffee shops has increased. In addition to the evolving technological journey, its use as a means of feedback between customers and coffee shop owners becomes a bright spot for the sustainability of the coffee shop business by taking advantage of opportunities that will certainly make the coffee shop bring in income, but that does not mean there are no challenges when running it. The products quality must be maintained in order to survive the fierce competition. One way is to improve the quality and products of the service that are managed, with a change in the consumers' lifestyle. The purpose of this research was to determine the significant influence of product quality and service quality of Barista on the satisfaction of consumers of *Teman Dekat* Coffee Sukadana East Lampung in 2019. In this research using primary data and secondary data, the research method used was cluster sampling with a total sample of 70 people. Data analysis techniques used are validity, reliability, normality, linearity and homogeneity tests. Testing the analysis model in this research used multiple linear regression analysis, T test, F test and R determination. Based on research result using the T test, it was found that product quality had a positive effect on customer satisfaction of *Teman Dekat* Coffee Sukadana East Lampung and service quality had a positive effect on customer satisfaction of *Teman Dekat* Coffee Sukadana, East Lampung. From the F test obtained product quality and service quality together have a positive effect on customer satisfaction of *Teman Dekat* Coffee Sukadana, East Lampung.

**Keywords-** Product Quality, Service Quality and Consumer Satisfaction