

INTISARI

Kualitas produk dan kualitas layanan dianggap penting bagi perusahaan karena penjualan bersumber dari dua kelompok dasar, yaitu pelanggan baru dan pelanggan yang membeli ulang. Konsumen yang memperoleh kepuasan atas produk yang dibelinya cenderung memilih kualitas layanan. Kualitas produk dan kualitas layanan tidak terlepas dari harga. Kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pemasar. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan perusahaan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kafe de'Excelso Galaxy Mall Surabaya. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas layanan, empat dimensi kualitas produk dan tiga atribut kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan kafe de'Excelso Galaxy Mall Surabaya. Penelitian ini menggunakan *non probability sampling*, dimana apabila secara kebetulan siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel. Berdasarkan penyebaran kuesioner sebanyak 115 responden memenuhi untuk dijadikan sebagai sampel penelitian. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis linear berganda dengan bantuan alat analisis *SPSS 17.0 for Windows*, yang menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$KPr = 0,785.KL + 0,309.KPg$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kafe de'Excelso Galaxy Mall Surabaya. Hasil analisis regresi diperoleh *Adjusted R²* sebesar 0,591 atau 59,1 %, hal ini menunjukkan bahwa variasi kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan kafe de'Excelso Galaxy Mall Surabaya bersama-sama menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 59,1 %.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.