

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Coffee. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa Program Diploma Ekonomi dan Bisnis Sekolah Vokasi UGM. Jumlah sample yang dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sample. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana, sedangkan pengujian data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat yaitu sebesar 73,6%, serta didapatkan koefisien regresi sebesar 0,187.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harapan Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to know the effect of services of quality on customer satisfaction in The research using questionnaires for the instrument research, questionnaires share to Diploma Economics and Business SV UGM students. The number of sample in this study is 60 sample. Analysis used in this study is analysis of regressing linier simple, while testing data using validity test and reliability test. The result of research suggests that quality of services and customer satisfaction have the relation is tight namely of 73,6% as well as found the coefficient of regression of 0,187.

Keywords : Quality of Service, Service Expetations, Customer Satisfaction.