

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada starbucks *coffee reserve* Plaza Senayan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden yang pernah mengunjungi starbucks *coffee reserve* Plaza Senayan.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dengan pengambilan data menggunakan kuesioner yang telah disebar. Data yang telah diperoleh diolah menggunakan analisis regresi linier berganda didukung oleh aplikasi IBM SPSS 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. 3) Kualitas Promosi berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kualitas Promosi, Kepuasan Pelanggan

