

ABSTRAK

Revalea Alesandra, 3402220317, “Pengaruh *Digital service quality* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen” (Suatu Studi Pada *Coffee Shop Marlina Kopi*), Dibawah bimbingan Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M. dan Enjang Nursolih, SH.,M.M.

Tingkat kepuasan konsumen *Coffee Shop Marlina Kopi* masih tergolong rendah, tingkat kepuasan konsumen *Coffee Shop Marlina Kopi* yang hanya mencapai 59%, diduga akibat rendahnya *digital service quality* dan kualitas produk yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh *digital services quality* dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada *Coffee Shop marlina kopi*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, Uji Parsial (Uji t) dan Uji Signifikansi (Uji F). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *digital service quality* dan kualitas produk berpengaruh positif dan simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen pada *Coffee Shop Marlina Kopi*. Dari perhitungan analisis koefisien korelasi berganda tingkat hubungannya kuat. Artinya semakin baik *digital service quality* dan kualitas produk, maka kepuasan konsumen pada *Coffee Shop Marlina Kopi* akan semakin meningkat.

Kata kunci : *Digital Service Quality*, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen