

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STREET COFFEE DI CAPULUS
COFFEE**

Rizqi Ramadhan¹, Edhy Tri Cahyono²

INTISARI

Latar Belakang: Pertumbuhan industri kopi di Yogyakarta mengalami peningkatan signifikan, terutama di kalangan generasi muda. Fenomena ini mendorong munculnya berbagai pelaku usaha street coffee yang bersaing dalam memberikan pelayanan dan kualitas produk terbaik untuk menarik serta mempertahankan konsumen. Namun, dalam persaingan yang ketat, tidak semua faktor mampu memengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Capulus Coffee sebagai salah satu pelaku usaha street coffee di Kota Yogyakarta.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen street coffee di capulus coffee.

Metode Penelitian: Jenis Penelitian adalah kuantitatif dengan metode *random sampling* dan jumlah sampel sebanyak 103 responden yang didapat melalui google form dan dianalisis menggunakan IBM SPSS 26

Hasil: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen street coffee di capulus coffee (2) Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen street coffee di capulus coffee.

Kesimpulan: Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan konsumen Capulus Coffee. Pelaku usaha disarankan untuk terus meningkatkan pelayanan dan kualitas produk sebagai strategi utama untuk mempertahankan harga untuk kepuasan konsumen di tengah persaingan pasar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

¹Rizqi Ramadhan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Edhy Tri Cahyono Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON
STREET COFFEE CONSUMER SATISFACTION AT CAPULUS COFFEE***

Rizqi Ramadhan¹, Edhy Tri Cahyono²

ABSTRACT

Background: The coffee industry in Yogyakarta has experienced significant growth, especially among the younger generation. This phenomenon has encouraged the emergence of various street coffee businesses, competing to provide the best service dan product quality to attract and retain customers. However, in this intense competition, not all factors significantly influence customer satisfaction. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at Capulus Coffee, one of the street coffee businesses in Yogyakarta.

Research Objective: This research aims to determine the quality of service and product quality on customer satisfaction of street coffee at Capulus Coffee.

Research Method: The type of research is quantitative with a random sampling method and a sample size of 103 respondents obtained through Google Form and analyzed using IBM SPSS 26.

Results: (1) Service quality has a positive and significant effect on street coffee consumer satisfaction at Capulus Coffee (2) Product quality has a positive and significant effect on street coffee consumer satisfaction at Capulus Coffee.

Conclusion: It can be concluded that service quality is the most dominant factor influencing Capulus Coffee customer satisfaction. Businesses are advised to continuously improve service and product quality as a primary strategy to maintain for customer satisfaction amidst market competition.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Consumer Satisfaction

¹Rizqi Ramadhan Jenderal Achmad Yani University of Yogyakarta

²Edhy Tri Cahyono Jenderal Achmad Yani University of Yogyakarta