

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan Produk Kopi Janji Jiwa. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli produk Kopi Janji Jiwa di Kota Cipayung tetapi jumlah konsumen tidak diketahui dengan pasti dengan jumlah sampel sebanyak 155 konsumen. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Component atau Variance Based Structural Equation Model* melalui *software Smart-PLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa, lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of product quality, service quality of the physical environment on customer satisfaction of Janji Jiwa Coffee Products. The population used in this study were all consumers who bought Janji Jiwa Coffee products in Cipayung City but the number of consumers was not known with certainty with a total sample of 155 consumers. The data analysis method used in this study is the Component or Variance Based Structural Equation Model through the Smart-PLS software. The results showed that product quality had a positive and significant effect on Kopi Janji Jiwa's customer satisfaction, service quality had a positive and significant effect on Kopi Janji Jiwa's customer satisfaction, the physical environment had a significant effect on Kopi Janji Jiwa's customer satisfaction*

*Keyword: Customer Satisfaction, Product Quality, Service Quality, Physical Environment*