

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI PADA KONSUMEN STARBUCKS DI SURABAYA)**

ABSTRAK

Oleh:

**Nova Tan Oktovianus**

Dosen Pembimbing:

**Wenda Wahyu Christiyanto, SE., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience* dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di starbucks Surabaya. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Dalam pengambilan sampel 99 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket atau kuisisioner. Data diolah menggunakan SPSS versi 21. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Customer Experience* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, untuk Kualitas Produk sendiri berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen di starbucks Surabaya sendiri dipengaruhi oleh variabel *customer experience* dan kualitas produk sebesar 72,4%, sisanya 27,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** *Customer Experience*, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

***THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE AND PRODUCT QUALITY  
ON CUSTOMER SATISFACTION  
(CASE STUDY ON STARBUCKS SURABAYA)***

**ABSTRACT**

*By:*

**Nova Tan Oktovianus**

*Guiding lecturer:*

**Wenda Wahyu Christiyanto, SE., MM**

*This study aims to determine the effect of customer experience and product quality on customer satisfaction at Starbucks Surabaya. The method used in this study is a quantitative research method. The method of data analysis used descriptive analysis and multiple linear regression analysis. In sampling 99 respondents. The method of data collection is done by distributing questionnaires or questionnaires. The data is processed using SPSS version 21. Based on the results of the study, it shows that partially the Customer Experience variable has a positive effect on consumer satisfaction, for Product Quality itself has a positive effect on consumer satisfaction. Consumer satisfaction at Starbucks Surabaya itself is influenced by customer experience variables and product quality by 72.4%, the remaining 27.6% is influenced by other factors.*

**Keywords:** *Customer Experience, Quality Product, Customer Satisfaction*