

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the effect of service quality such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to customer satisfaction visiting the Starbucks Ciputra World Surabaya, sampling technique in this research using non random sampling and samples used in this research as many as 100 Respondents. The type of data used in this research is the primary data by using questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. After testing the hypothesis proposed in this research, the value of regression coefficient variable of physical evidence is 0.130, reliability variable 0.609, variable of responsiveness equal to 0,081, variable of guarantee equal to 0.093 and variable empati equal to 0.143. And F test with significance level of  $0.000 < 0.050$  which means service quality such as physical proof, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously can affect customer satisfaction visiting at Starbucks Ciputra World Surabaya. Using t-test obtained a significant level of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy  $< 0.050$ , indicating the effect of service quality such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy can partially affect customer satisfaction visiting Starbucks Ciputra World Surabaya. And in this research, it turns out the variable reliability that most affect customer satisfaction at Starbucks Ciputra World Surabaya.

**Keywords: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan yang berkunjung di Starbucks Ciputra World Surabaya, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non random sampling* dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka diperoleh nilai koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar 0,130, variabel keandalan sebesar 0,609, variabel daya tanggap sebesar 0,081, variabel jaminan sebesar 0,093 dan variabel empati sebesar 0,143. Dan Uji F dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,050$  yang artinya kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berkunjung di Starbucks Ciputra World Surabaya. Dengan menggunakan Uji t diperoleh tingkat signifikan untuk variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati  $< 0,050$ , menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berkunjung di Starbucks Ciputra World Surabaya. Dan pada penelitian ini, ternyata variabel keandalan yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen di Starbucks Ciputra World Surabaya.

**Kata Kunci:** bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati