

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, SUASANA TOKO, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *E-PROMOTION* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

( Survei pada Pelanggan Kedai Kopi Janji Jiwa & Jiwa *Toast*, Sleman)

**Mahasiswa Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta**

[141180142@STUDENT.UPNYK.AC.ID](mailto:141180142@STUDENT.UPNYK.AC.ID) , [wisnalupnyk@gmail.com](mailto:wisnalupnyk@gmail.com)

**ABSTRAK**

Artikel ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Suasana Toko, *E-Service Quality*, dan *E-Promotion* terhadap Kepuasan Pelanggan pada pelanggan kedai kopi Janji Jiwa & Jiwa *Toast*, Sleman. Janji Jiwa merupakan sebuah *coffee shop* yang didirikan pada tahun 2018 dan akhirnya berinovasi menghadirkan Jiwa *Toast* pada 2019 yang mana saat ini biasa disebut Janji Jiwa & Jiwa *Toast*. Namun, adanya pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan terhadap produk makanan dan minuman sebesar 40%. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda menggunakan *software IBM SPSS Statistics 25*, dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Janji Jiwa & Jiwa *Toast*, Sleman yang berjumlah 104 responden sebagai sampel penelitian. Skala Likert digunakan dalam pengumpulan data untuk menganalisis besarnya pengaruh tiap *variable independent* terhadap variabel dependennya.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa (1) Kualitas Produk, Harga, Suasana Toko, *E-Service Quality*, dan *E-Promotion* berpengaruh secara bersama-sama. (2) Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan, (4) Suasana Toko berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, (5) *E-Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, dan (6) *E-Promotion* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Harga, *E-Service Quality*, *E-Promotion*, Kepuasan Pelanggan