ABSTRAK

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pada dasarnya pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasaan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan benda berwujud berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, serta untuk mengetahui apakah variabel empati yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada *Starbucks Coffee* Tunjungan Plaza 4 di Surabaya

Analisa yang digunakan adalah analisa regresi linear berganda dengan alat uji hipotesis adalah uji t dan uji F yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan dan secara parsial dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yaitu pelanggan yang datang minimal lebih dari dua kali ke *Starbucks Coffee* Tunjungan Plaza 4 di Surabaya. Dari perhitungan regresi dihasilkan: $Y = -0{,}003-0{,}004.X_1+0{,}186.X_2+0{,}030.X_3+0{,}761.X_4+ 0{,}019.X_5$

Melalui hasil pengujian regresi linier berganda diatas untuk hasil perhitungan dengan menggunakan uji simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai F_{hitung} sebesar 53,367 dan F_{tabel} dengan taraf signifikansi 95% sebesar 2,3113 sehingga F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} berarti secara bersama-sama variabel bebas yaitu: keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan benda berwujud (X_5) berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan *Starbucks Coffee* Tunjungan Plaza 4 di Surabaya. Dari nilai *standarnized coefficients beta* dapat diketahui bahwa variabel empati (X_3) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Selain itu dapat dilihat dari nilai probabilitas variabel empati paling signifikan yaitu 0,000 dibandingkan variabel lainnya.

Kata kunci : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, benda berwujud, linier berganda