Kepuasan pelanggan sangat penting untuk berlangsungnya suatu bisnis karena kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perspektif pelanggan terhadap produk dan jasa. Fenoma yang terjadi pada penelitian ini adanya penurunan *market share* produk *starbucks* pada tahun 2021-2023. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh inovasi, promosi, kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada konsumen produk *starbucks* di wilayah Indonesia. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada para responden menggunakan *google form*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 26. Sampel pada penelitian ini sebanyak 97 responden. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa 1) inovasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 2) promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

3) kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 4) harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 5) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Inovasi, Promosi, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

*Customer satisfaction is very important for the continuation of a business because customer satisfaction can influence customer perspectives on products and services. The phenomenon that occurred in this study was a decrease in the market share of starbucks products in 2021-2023. The purpose of this study was to analyze the effect of innovation, promotion, product quality, price and service quality on customer satisfaction. This research was conducted on consumers of starbucks products in the Indonesian region. The data used in this study are primary data obtained from distributing questionnaires to respondents using google form. Data analysis in this study used multiple linear regression with the help of SPSS software version 26. The sample in this study were 97 respondents. The sampling technique used probability sampling with accidental sampling method. The results of this study explain that 1) innovation has a positive effect on customer satisfaction 2) promotion has a positive effect on customer satisfaction 3) product quality has no effect on customer satisfaction 4) price has a positive effect on customer satisfaction*

*5) service quality has a positive effect on customer satisfaction.*

***Keywords:*** *Innovation, Promotion, Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction.*