

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Buah Naga
Di UD. Sabila Farm Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman**

Oleh: Endang Sri Wahyuni

Dibimbing oleh: BUDIARTO dan NI MADE SUYASTIRI, YP

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen buah naga di UD. Sabila Farm, untuk menganalisis tingkat kinerja (*performance*) kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di UD. Sabila Farm, untuk menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di UD. Sabila Farm dan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen buah naga di UD. Sabila Farm. Metode pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode survei. Metode penentuan lokasi menggunakan metode purposive. Macam data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Sumber data dalam penelitian ini dari pemilik UD. Sabila Farm dan konsumen UD. Sabila Farm. Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioer dan pencacatan. Metode analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan angka *Adjusted R square* sebesar 0,556 menunjukkan bahwa 55,6 persen kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang diteliti. Sedangkan sisanya sebesar 44,4 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Tingkat kinerja kualitas produk dan kualitas pelayanan berada pada kriteria tinggi dengan skor 3,93 dan 3,73, harga berada pada kriteria sedang dengan skor 3,60. Sedangkan tingkat kepentingan kualitas produk dan kualitas pelayanan berada pada kriteria tinggi dengan skor 3,79 dan 4,21, harga berada pada kriteria sedang dengan skor 3,56. Serta tingkat kepuasan konsumen berada pada kriteria puas dengan skor 0,74.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen