

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTIN KEDAI KITA DI  
FAKULTAS EKONOMI**

**Oleh:  
TUTIK MURSIAH  
141080087**

***ABSTRAK***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.(2) pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan di Kantin Kedai Kita di Fakultas Ekonomi UPN Veteran Yogyakarta, Jl. SWK 104 (Lingkar Utara) Condongcatur Depok Sleman DIY. Sampel diambil dengan teknik *Purposive sampling*.Jumlah sampel yang diambil dari populasi sebanyak 100 orang responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas menggunakan teknik *correlation item- total correlation* dan dilanjutkan dengan Uji Regresi Linier Berganda dan uji uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Variabel kualitas layanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di kantin Kedai Kita di Fakultas Ekonomi UPN Veteran Yogyakarta. Dengan taraf nyata probabilitas  $F_{hitung} (0,000) < Level\ of\ Significant (0,05)$ . (2) Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di kantin Kedai Kita di Fakultas Ekonomi UPN Veteran Yogyakarta. Dengan taraf nyata nilai probabilitas  $t_{hitung} (0,000) < Level\ of\ Significant (0,05)$  dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh  $t_{hitung} = 5,543$ . (2) Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di kantin Kedai Kita di Fakultas Ekonomi UPN Veteran Yogyakarta. Dengan taraf nilai probabilitas  $t_{hitung} (0,006) < Level\ of\ Significant (0,05)$ , dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh  $t_{hitung} = 2,785$ . (3) Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di kantin Kedai Kita di Fakultas Ekonomi UPN Veteran Yogyakarta. Dengan taraf nilai probabilitas  $t_{hitung} (0,046) < Level\ of$

*Significant* (0,05), dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh  $t_{\text{hitung}} = 1,930$ . Variabel kualitas layanan, kualitas produk dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di kantin Kedai Kita di Fakultas Ekonomi UPN Veteran Yogyakarta. Persamaan Regresi Linier Berganda adalah  $Y = -0,626 + 0,728X_1 + 0,326X_2 + 0,084X_3$ . Maka (1) Konstanta ( $b_0$ ) = -0,626 Artinya apabila kualitas layanan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan harga ( $X_3$ ) diasumsikan sama dengan nol maka kepuasan konsumen ( $Y$ ) sebesar -0,626. (2) Koefisien regresi kualitas layanan ( $b_1$ ) = 0,728 positif (searah) artinya, jika kualitas layanan ( $X_1$ ) meningkat, maka kepuasan konsumen ( $Y$ ) meningkat dan sebaliknya. (3) Koefisien regresi kualitas produk ( $b_2$ ) = 0,326 positif (searah) artinya, jika kualitas produk ( $X_2$ ) meningkat, maka kepuasan konsumen ( $Y$ ) meningkat dan sebaliknya. (4) Koefisien regresi harga ( $b_3$ ) = 0,084 positif (searah) artinya, jika harga ( $X_3$ ) meningkat (harganya sesuai), maka kepuasan konsumen ( $Y$ ) meningkat dan sebaliknya.