

PENGARUH PRODUK, TEMPAT, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI ES BANG JOE

( Studi Kasus di jalan Selokan Mataram No. 12 Seturan , Kledokan, Caturtunggal,  
Depok, Sleman, Yogyakarta)

Oleh : Irenne Grace Sarewo

Dibimbing oleh : Budiarto dan Vandrias Dewantoro

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) mengetahui tanggapan responden mengenai produk, tempat, harga, pelayanan dan kepuasan konsumen di es bang joe dan (2) menganalisis pengaruh produk, tempat, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di es bang joe. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode pelaksanaan penelitian adalah studi kasus Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data adalah wawancara dan kuisioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tanggapan konsumen mengenai produk es bang joe yang disediakan variasi rasanya beragam, mengenai tempat kondisi jalan menuju es bang joe bagus, mengenai harga terjangkau sesuai dengan daya beli konsumen dan harga sesuai dengan kualitas rasa, mengenai pelayanan karyawan es bang joe memberikan pelayanan yang cepat dalam penyajian, dan mengenai kepuasan konsumen produk yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan konsumen. (2) Produk, Harga dan Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Es bang Joe., sedangkan Tempat tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci :Produk, tempat, harga, pelayanan, kepuasan konsumen

THE IMPACT OF PRODUCT, LOCATION , PRICE, AND SERVICE TO  
CUSTOMERS' SATISFACTION AT BANG JOE ICE

(Study Case at Selokan Mataram no. 12 street, Seturan, Kledokan, Caturtunggal,  
Depok, Sleman, Yogyakarta)

By : Irenne Grace Sarewo

Supervised by : Budiarto and Vandrias Dewantoro

***ABSTRACT***

The purpose of this research are (1) knowing the respondent response about product, location, price, service and customers' satisfaction at bang joe ice and (2) analyzing the impact of product, location, price, and service on customers' satisfaction at Bang Joe Ice. The method used in this research was descriptive method. The implementation method is case study taking method using accidental sampling. Interview and questionnaire were used for the data collection. Data analysis technique used was Multiple Linear Regression Analysis. The result of this reserch show that (1) the customers response regarding the product at ice bang joe is the variety of flavor provided, regarding the location is the good and smooth road condition to the business location, regarding the price is the affordable price on customers budget and the taste quality, regarding the service is the quick service in serving the customers, and lastly regarding the customers satisfaction is the product they get is just what they expect, (2) product, price and service have impacts on customers' satisfaction, while location do not impacts on customers' satisfaction.

Keywords : Products, places, prices, services, customer satisfaction