ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UKM GRIYA COKELAT DI DESA WISATA NGLANGGERAN, GUNUNG KIDUL

PRABOWO ISWANTORO

NIM 141130038

Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi danBisnisUniversitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

ABSTRAKS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada UKM Griya Cokelat di Desa Wisata Nglanggeran Gunung Kidul, Yogyakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang melakukan pembelian dan yang mengkonsumsi cokelat yang ada di Griya Cokelat Desa Wisata Nglanggeran. Pengumpulan sampel menggunakan metode metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel secara nyaman, mudah ditemui dan diajak bekerjasama serta dilakukan dengan memilih sampel bebas sekehendak peneliti. Data diuji menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel kualitas produk, harga dan kualitas layanan. Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu variabel harga.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Griya Cokelat Desa Wisata Nglanggeran.