

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PRODUK TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA WARUNG KOPI
KLOTOK PAKEM DI YOGYAKARTA**

RENTY PUTRIYANI

141140092

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Kopi Klotok Pakem di Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* terhadap 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan uji F secara bersama-sama (simultan) dan uji t secara parsial. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Produk secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada tingkat signifikansi $0.000 < 0.005$. Dan nilai R Square sebesar 0.760, artinya 76.0% variasi dari Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Produk) dan sisanya yaitu 24.0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Kemudian secara parsial, ketiga variabel independen yang terdiri dari Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Produk bernilai positif dan signifikan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Produk, dan Kepuasan Pelanggan