

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Warung Kopi Merapi
Desa Wisata Petung, Desa Kepuharjo, Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman, DIY**

Avela Novel

Dibimbing Oleh:

Budiarto dan Indah Widowati.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Warung Kopi Merapi Yogyakarta yang merupakan salah satu outlet yang menjual minuman kopi khas dari merapi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan kemudahan mendapatkan produk terhadap kepuasan pelanggan di warung Kopi Merapi Yogyakarta. Metode dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode pelaksanaan menggunakan metode survei dengan metode penentuan lokasi menggunakan metode *purposive*. Metode penentuan responden menggunakan, *Accidental Sampling*, Jumlah sampel sebanyak 60 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan kemudahan mendapatkan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan warung Kopi Merapi.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Mendapatkan Produk dan Kepuasan Pelanggan.

An Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction of *Merapi* Coffee Stalls, *Petung* Tourism Village, *Kepuharjo* Village, *Cangkringan* District, *Sleman* Regency, *DIY*

Avela Novel

supervised by:

Budiarto and Indah Widowati.

ABSTRACT

This research is conducted at the *Merapi* Coffee Shop in Yogyakarta, which is an outlet that sells distinctive coffee drinks from *Merapi*. The purpose of this study is to analyze the effect of the product quality, price, service quality, and ease of getting products on the customer satisfaction at the *Yogyakarta Merapi* Coffee shop. The basic method used in this research is a descriptive method. The implementation method uses a survey method with the location determination method using a purposive method. The method of determining respondents uses an Accidental Sampling with the number of samples of 60 respondents. The data analysis technique used is a Multiple Linear Regression Analysis. Based on the results of the study, it can be concluded that the product quality, price, service quality, and ease of obtaining products have an effect on customer satisfaction at the *Merapi* Coffee shop.

Keywords : Product Quality, Price, Service Quality, Ease of Getting Products and Customer Satisfaction.