

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Mari Ngopi di Jalan Ngadisuryan,
Patehan, Kraton, Yogyakarta.**

Oleh : Hendriyanto

Dibimbing oleh : Juarini dan Budiarto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Mari Ngopi, 2) Menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Mari Ngopi. Metode dasar penelitian ini menggunakan metode deskriptif, pelaksanaan penelitian dengan metode studi kasus. Metode pengambilan responden menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 40 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa. 1) tingkat kepuasan konsumen masuk dalam kategori tinggi dengan persentase 80,4%. 2) Terdapat pengaruh dari kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Mari Ngopi.

Kata Kunci : Kualitas produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

The Influence of Product Quality, Price and Service Quality on Consumer Satisfaction of “Mari Ngopi” at Ngadisuryan Street, Patehan, Kraton, Yogyakarta.

By : Hendriyanto

Supervised by : Juarini and Budiarto

ABSTRACT

The purpose of this study was to 1) determine the level of consumer satisfaction at Mari Ngopi, 2) analyze the influence of product quality, price and service quality on Mari Ngopi consumer satisfaction. The basic method of this research is a descriptive method and the implementation research is the case study method. The method of taking respondents used accidental sampling technique as many as 40 respondents. The analysis technique used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results of this study can be concluded. 1) the level of consumer satisfaction is included in the high category with a percentage of 80.4%. 2) There are an influence of product quality, price and service quality on Mari Ngopi customer satisfaction.

Keywords: Product quality, Price, Service Quality and Consumer Satisfaction.