

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK KEDAI ORGANIK KOLONDJONO, CONDONGCATUR, YOGYAKARTA

Oleh : Ramos Mitrand Gultom
Dibimbing Oleh : Budiarto dan Heni Handri Utami

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis pengaruh faktor kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kedai Organik Kolondjono 2) Menganalisis kesesuaian antara kinerja (*performance*) Kedai Organik Kolondjono dan kepentingan (*importance*) konsumen 3) Menganalisis indikator kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan diagram kartesius. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, metode pelaksanaan penelitian menggunakan metode survei dan penentuan responden dengan metode *accidental sampling*. Macam data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner (angket), observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linear Berganda, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: 1) Kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kedai Organik Kolondjono 2) Secara keseluruhan kinerja Kedai Organik Kolondjono lebih kecil dari kepentingan konsumen. Artinya, kepentingan konsumen belum semuanya terpenuhi 3) Indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah menu yang bervariasi, kesesuaian harga dan kualitas, keterjangkauan harga, keakuratan pelayanan, kecepatan, ketepatan pelayanan, keramahan pelayan dan tingkat kepedulian pelayan.

Kata Kunci : Harga, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kualitas produk

**ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE COSTUMERS
SATISFACTION IN PURCHASING PRODUCT OF KEDAI ORGANIK
KOLONDJONO, CONDONGCATUR, YOGYAKARTA**

By : Ramos Mitrand Gultom
Supervised by : Budiarto and Heni Handri Utami

ABSTRACT

This research aimed to: 1) Analyzed the influence of product quality, price and service quality factors on consumer satisfaction at Kedai Organik Kolondjono 2) Analyzed the compatibility between the performance of Kedai Organik Kolondjono and importance of consumers 3) Analyzed indicators of product quality, price and service quality which are the top priority of improvement to increase customer satisfaction based on Importance Performance Analysis (IPA) with Cartesian diagram. This research used descriptive method, the method of conducting research used survey methods and the determination of respondents by accidental sampling method. Types of data used in the form of primary data and secondary data. Data collection techniques used questionnaires observation, interviews, and documentation. The analysis technique used multiple linear regression analysis, and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the study, it can be concluded that: 1) Product quality, price and service quality influence consumer satisfaction at Kedai Organik Kolondjono 2) Overall the performance of the Kedai Organik Kolondjono was smaller than the interests of consumers. That was not all the interests of consumers met 3) Indicators that become the main priority for improvement are varied menus, price and quality suitability, price affordability, service accuracy, speed, accuracy of service, friendliness of the waiter and the level of concern of the waiter.

Keywords: Price, customer satisfaction, service quality, product quality