

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA WAROENG SPESIAL SAMBAL CABANG GEDONG
KUNING, YOGYAKARTA)**

ADHIKA KRESNA MURTI

141130117

**Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
Adhikakresna95@gmail.com**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis secara parsial analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Obyek pada penelitian ini adalah Waroeng Spesial Sambal cabang Gedong Kuning, Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berkunjung di Waroeng Spesial Sambal cabang Gedong Kuning, Yogyakarta. Pemilihan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, berupa kuesioner, serta data sekunder, berupa berbagai bahan pustaka, baik berupa jurnal, artikel, buku, website Waroeng Spesial Sambal dan media informasi lainnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa analisis kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan dan kepuasan konsumen.