

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA KEDAI UMAH KOPI GAYO KECAMATAN JETIS KOTA
YOGYAKARTA)**

Oleh: Wiwin Ariga
Dibimbing oleh: Budiarto, Indah Widowati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Umah Kopi Gayo. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode studi kasus. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling dengan jumlah 40 pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) adalah 0,650 yang berarti bahwa kualitas produk, layanan, dan harga mempengaruhi 65% kepuasan pelanggan. Uji F menunjukkan nilai signifikansi 0,000 yang berarti bahwa variabel independen yaitu kualitas produk, layanan, dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Hasil uji t mencapai nilai signifikansi untuk kualitas produk (0,039), layanan (0,007), dan harga (0,008) berarti bahwa variabel-variabel tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Penelitian ini menyimpulkan kualitas produk, layanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan di Kedai Umah Kopi Gayo.

Kata kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Kepuasan pelanggan.

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE, AND PRICE TO
THE CUSTOMERS' SATISFACTION (A CASE STUDY ON *KEDAI
UMAH KOPI GAYO* IN JETIS DISTRICT YOGYAKARTA CITY)**

By: Wiwin Ariga
Supervised by: Budiarto, Indah Widowati

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of product quality, service, and price to the customers' satisfaction at Kedai Umah Kopi Gayo. This research is a descriptive study with a case study method. The sampling method used is an accidental sampling with a number of 40 costumers. The data collection techniques used are observation, interviews, questionnaires and documentation. The types of data used were primary and secondary data. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that the coefficient of determination (R^2) was 0.650 which means that product quality, service, and price influenced 65% of the customers' satisfaction. The F Test showed the significancy value was 0,000 which means that the independent variables namely product quality, service, and price affected to customers' satisfaction significantly. The t test results had significancy value were the product quality (0.039), service (0.007), and price (0.008) that mean these variables influenced the costumers' satisfaction significantly. This research concluded the quality of product, service and price influenced customers' satisfaction at Kedai Umah Kopi Gayo.

Keywords: Product Quality, Service, Price, Costumers' Satisfaction.