

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Survei pada Pelanggan Kopi Kenangan di Kota Yogyakarta)

VYA RYSABELLA

NIM. 141180004

Mahasiswa Program Studi Manajaemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
vyarysa29@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan elektronik, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan (Survei pada Pelanggan Kopi Kenangan di Kota Yogyakarta). Penelitian yang dilakukan ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan 100 sampel yang didapatkan melalui metode purposive sampling. Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah regresi linier berganda, uji determinasi R^2 , uji F, dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) antara kualitas makanan, kualitas layanan elektronik, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian secara parsial menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas makanan, kualitas layanan elektronik, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas makanan, kualitas layanan elektronik, harga, citra merek, kepuasan pelanggan