

MUHAMMAD GANDHI YOGA PANDITA. 2023. PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI KOPI SUROLOYO, SAMIGALUH, KULON PROGO. Di bawah arahan Nanik Dara Senjawati dan Indah Widowati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan kualitas produk, harga, pelayanan, dan kepuasan konsumen, (2) menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Suroloyo. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode pengambilan responden menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *accidental sampling* berjumlah 50 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknis analisis data dengan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil menunjukkan (1) variabel kualitas produk termasuk dalam kategori sangat tinggi, sedangkan variabel harga dan pelayanan termasuk dalam kategori tinggi, (2) variabel kualitas produk dan pelayanan berpengaruh, sedangkan variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kedai kopi suroloyo.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Pelayanan, Kepuasan, Kedai Kopi, Suroloyo

MUHAMMAD GANDHI YOGA PANDITA. 2023. THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT SUROLOYO COFFEE SHOP, SAMIGALUH, KULON PROGO. Under the direction of Nanik Dara Senjawati and Indah Widowati

ABSTRACT

This study aims to (1) descrypt product quality, price, service, and customer satisfaction, (2) analyze the effect of product quality, price, and service on consumer satisfaction at Suroloyo Coffee Shop. The method used is a quantitative research method with a case study approach. The method of taking respondents uses the nonprobability sampling method with accidental sampling techniques totaling 50 respondents. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques use interviews, questionnaires, and documentation. Technical data analysis with descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results show that (1) the product quality variable is included in the very high category, while the price and service variable is included in the high category, (2) the product and service quality variable has an effect, while the price variable has no effect on the satisfaction of suroloyo coffee shop consumers.

Keywords : *Product Quality, Price, Service, Satisfaction, Coffee Shop, Suroloyo*