

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, *STORE ATMOSPHERE* DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Survey Pada Konsumen Kopi Ingkar Janji, Kulon Progo)

FIDYA RULIEF NUR PRIHANTARI

NIM : 141190208

fidyarulief@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan, kualitas produk, *Store Atmosphere*, dan harga terhadap kepuasan konsumen (Survei pada konsumen Kopi Ingkar Janji, Kulon Progo). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan jenis purposive sampling. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 110 responden yang pernah mengunjungi kedai Kopi Ingkar Janji kisaran waktu Mei 2022 hingga penelitian ini dilakukan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan uji t. Berdasarkan hasil olah data menunjukkan bahwa hasil instrumen penelitian valid dan reliabel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) *Store atmosphere* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (4) Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kualitas produk, *Store Atmosphere*, Harga dan Kepuasan konsumen