

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Warung Solong Premium di Desa Mundu saren, Kecamatan Caturtunggal, Kabupaten Sleman

Oleh : Muhammad Nanta Setia

Dibimbing Oleh : Indah Widowati dan Nanik Dara Senjawati

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mendiskripsikan kepuasan konsumen kopi solong premium Yogyakarta. (2) Menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap kepuasan konsumen kopi solong premium Yogyakarta. Metode dasar Penelitian menggunakan metode deskriptif. Metode pelaksanaan penelitian menggunakan metode studi kasus. Metode pengambilan responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yakni melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah 40 konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. (1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) adalah 0,458. Uji F menunjukkan nilai 0,000 yang berarti bahwa variabel independen yaitu kualitas produk, Kualitas Pelayanan, dan harga mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan. (2) Hasil uji t diperoleh nilai kualitas produk (0,03), Kualitas Pelayanan (0,03), dan harga (0,763) berarti bahwa variabel-variabel tersebut tidak mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Faktor Kepuasan Konsumen, Kopi Solong Premium