

ATHANESA CANTYA IRLITA DEWI. 2024. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen J.Co Donuts & Coffee Cabang Galeria Mall Yogyakarta. Dibimbing oleh Ni Made Suyastiri Yani Permai.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui karakteristik konsumen J.Co Donuts & Coffee Cabang Galeria Mall Yogyakarta. 2) Menganalisis pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen J.Co Donuts & Coffee Cabang Galeria Mall Yogyakarta. Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode penentuan lokasi menggunakan *purposive* atau sengaja dengan pertimbangan tertentu. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan pendekatan *accidental sampling* sebanyak 50 responden dengan kriteria berusia produktif (17-64 tahun) yang telah melakukan pembelian produk donat J.Co Donuts & Coffee Cabang Galeria Mall Yogyakarta. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengambilan data menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik konsumen J.Co Donuts & Coffee Cabang Galeria Mall Yogyakarta yaitu mayoritas berdomisili di Kota Yogyakarta yang didominasi oleh konsumen perempuan dengan usia 17-25 tahun. Sebagian besar konsumen memiliki pendidikan terakhir SMA/Sederajat dan sekarang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa dengan pendapatan per bulan < Rp 1.000.000. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa citra merek, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di J.Co Donuts & Coffee Cabang Galeria Mall Yogyakarta.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ATHANESA CANTYA IRLITA DEWI. 2024. *The Effect of Brand Image, Service Quality, and Price on Consumer Satisfaction of J.Co Donuts & Coffee Galeria Mall Yogyakarta Branch. Supervised by Ni Made Suyastiri Yani Permai.*

ABSTRACT

This research aims to 1) Knowing the characteristics of consumers of J.Co Donuts & Coffee Galeria Mall Yogyakarta Branch. 2) Analyze the effect of brand image, service quality, and price on customer satisfaction at J.Co Donuts & Coffee Galeria Mall Yogyakarta Branch. This research is a type of survey research with a quantitative descriptive approach. The method of determining the location uses purposive or deliberate with certain considerations. The sampling method uses non-probability sampling techniques with an accidental sampling approach of 50 respondents with productive age criteria (17-64 years) who have purchased J.Co Donuts & Coffee donut products at Galeria Mall Yogyakarta Branch. The types of data used are primary data and secondary data. The data collection method uses data collection techniques, namely interviews, questionnaires, observation, and documentation. The data analysis techniques used in this study are Descriptive Analysis and Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that the characteristics of J.Co Donuts & Coffee consumers at Galeria Mall Yogyakarta Branch are that the majority live in Yogyakarta City, which is dominated by female consumers aged 17-25 years. Most consumers have a high school / equivalent education and are currently working as students with a monthly income of <Rp 1,000,000. The results also show that brand image, service quality, and price affect customer satisfaction at J.Co Donuts & Coffee Galeria Mall Yogyakarta Branch.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, Price, Consumer Satisfaction*