

ZAHRA HABIBA. 2025. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yamien 69 Cabang Kledokan. Di bawah arahan Nanik Dara Senjawati.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui karakteristik pelanggan Yamien 69 Cabang Kledokan 2) menganalisis tingkat kepuasan pelanggan Yamien 69 Cabang Kledokan 3) menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Yamien 69 Cabang Kledokan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Metode penentuan lokasi dilakukan secara *purposive*. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* sebanyak 40 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengambilan data menggunakan wawancara, kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, *customer satisfaction index* (csi), regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) karakteristik konsumen Yamien 69 Cabang Kledokan didominasi oleh perempuan, berusia 18-25 tahun, menempuh pendidikan terakhir perguruan tinggi, dan bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa yang telah melakukan pembelian sebanyak lebih dari dua kali 2) kepuasan pelanggan Yamien 69 Cabang Kledokan berada pada tingkat sangat puas berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 81,9% 3) kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Yamien 69 Cabang Kledokan.

Kata Kunci: Harga, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk