

JASMINE ZAMARA LORINSI YOEDAPUTRI. 2025. Faktor – Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen pada Keju Mazaraat Artisan Cheese di Yogyakarta. Dibimbing oleh Wulandari Dwi Etika Rini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional, dan kepuasan konsumen (2) menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan emosional terhadap kepuasan konsumen di Mazaraat Artisan Cheese. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan survei. Metode pengambilan lokasi menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 53 sampel. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Hasil penelitian ini adalah (1) variabel kualitas pelayanan, variabel harga, dan variabel emosional termasuk dalam kategori baik, sedangkan variabel kualitas produk dan variabel kepuasan konsumen termasuk dalam kategori sangat baik. (2) kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan emosional berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Mazaraat Artisan Cheese.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional, Kepuasan Konsumen

JASMINE ZAMARA LORINSI YOEDAPUTRI. 2025. *Factors Influencing Consumer Satisfaction Cheese at Mazaraat Artisan Cheese in Yogyakarta.* Supervised by Wulandari Dwi Etika Rini.

ABSTRACT

This study aims to (1) describe the variables of product quality, service quality, price, emotional, and consumer satisfaction (2) analyze the effect of product quality, service quality, price, and emotional on consumer satisfaction at Mazaraat Artisan Cheese. The research method uses a quantitative approach with descriptive and survey research types. The location selection method uses a purposive sampling technique. The sampling method uses a purposive sampling technique of 53 samples. The data sources used are primary data and secondary data. The data collection method uses questionnaires, observations, interviews, and documentation. Instrument testing uses validity tests and reliability tests. The data analysis techniques used are descriptive analysis, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, F-test, and t-test. The results of this study are (1) the variables of service quality, price variables, and emotional variables are included in the good category, while the variables of product quality and consumer satisfaction variables are included in the very good category. (2) the variables of product quality, service quality, price, and emotional variables affect consumer satisfaction at Mazaraat Artisan Cheese.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Price, Emotional, Consumer Satisfaction*