

Luthfia Nabilla. 2025. Factors Affecting Consumer Satisfaction of Carica in Syrup at CV Yuasafood Berkah Makmur. Under direction by Ir. Indah Widowati, M. P.

ABSTRACT

This study was aimed: (1) identify the characteristics of carica in syrup consumers at CV Yuasafood Berkah Makmur (2) describe the factors influencing consumer satisfaction (3) analyze the influence of product quality, service quality, price, emotional factors, and costs and convenience on consumer satisfaction. This study uses a quantitative approach with a descriptive method. The research location was selected purposively. Sampling was conducted using a non-probability sampling technique with incidental sampling, involving 80 respondents. The types of data used are primary and secondary data, with data collection methods using observation, interviews, questionnaires, and documentation. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results show: (1) The characteristics of consumers of carica in syrup at CV Yuasafood Berkah Makmur are dominated by those aged 17-25 years, female, with the highest level of education at senior high school (SMA), predominantly students, and a purchase frequency of 2-5 times a year (2) all factors have a positive effect on satisfaction, although product quality has the lowest score (3) product quality, service quality, price, emotional factors, as well as cost and convenience have a simultaneous and individual influence on consumer satisfaction with carica in syrup at CV Yuasafood Berkah Makmur.

Keywords: product quality, service quality, price, emotional factors, cost and convenience, consumer satisfaction.

Luthfia Nabilla. 2025. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Manisan Carica di CV Yuasafood Berkah Makmur. Di bawah arahan Ir. Indah Widowati, M. P.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi karakteristik konsumen manisan carica di CV Yuasafood Berkah Makmur (2) mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen manisan carica CV Yuasafood Berkah Makmur (3) menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, serta biaya dan kemudahan terhadap kepuasan konsumen CV Yuasafood Berkah Makmur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penentuan lokasi pada penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive*. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *incidental sampling*. Responden pada penelitian ini sebanyak 80 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan: (1) karakteristik konsumen manisan carica di CV Yuasafood Berkah Makmur didominasi oleh usia 17-25 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan terakhir pada tingkat sekolah menengah atas (SMA), pekerjaan didominasi oleh pelajar / mahasiswa, dan frekuensi pembelian sebanyak 2-5 kali dalam setahun (2) semua faktor berpengaruh baik terhadap kepuasan, meski kualitas produk memiliki skor terendah (3) kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, serta biaya dan kemudahan berpengaruh secara bersama-sama maupun individu terhadap kepuasan konsumen manisan carica di CV Yuasafood Berkah Makmur.

Kata Kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan, kepuasan konsumen.