

Putri Melati Manalu. 2025. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen Di Tomoro Coffee Seturan Kabupaten Sleman. Di bawah arahan Indah Widowati, M.P.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis tingkat kepuasan konsumen di Tomoro Coffee Seturan; (2) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen di Tomoro Coffee Seturan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode penentuan lokasi menggunakan metode *purposive* (sengaja). Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul, sedangkan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan: (1) konsumen merasa sangat puas karena layanan dan produk yang diterima telah sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen, konsumen memiliki keinginan untuk melakukan pembelian ulang, dan bersedia merekomendasikan Tomoro Coffee kepada orang lain; (2) persepsi harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kata Kunci: Citra Merek, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Tomoro Coffee Seturan

Putri Melati Manalu. 2025. *Analysis of Factors Affecting Consumer Satisfaction at Tomoro Coffee Seturan, Sleman Regency. Under the guidance of Indah Widowati, M.P.*

ABSTRACT

This study aims to: (1) analyze the level of consumer satisfaction at Tomoro Coffee Seturan; (2) analyze the factors that influence consumer satisfaction at Tomoro Coffee Seturan. This study uses a quantitative approach with a survey method. The location determination method uses a purposive method (intentionally). The sampling of this study uses a non-probability sampling technique with an accidental sampling method with a total of 100 respondents. Descriptive statistical analysis techniques are used to analyze the level of consumer satisfaction by describing the data that has been collected, while to analyze the factors that influence consumer satisfaction using multiple linear regression. The results of the study show: (1) consumers feel satisfied because the services and products received have met or even exceeded their expectations, consumers have the desire to make repeat purchases, and are willing to recommend Tomoro Coffee to others; (2) price perception, product quality, service quality, brand image and location have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Brand Image, Price Perception, Consumer Satisfaction, Product Quality, Service Quality, Location, Tomoro Coffee Seturan*