

Aninda Raisa. 2025. *Analysis of the Influence of Product Quality, Price, and Service Quality on Consumer Satisfaction of Robusta Coffee Beans at Wuzz Coffee Yogyakarta.* Under direction by Dr. Budiarto, MP.

ABSTRACT

This study aims to: (1) identify the characteristics of robusta coffee bean consumers at Wuzz Coffee Yogyakarta, and (2) analyze the effect of product quality, price, and service quality on customer satisfaction of robusta coffee beans at Wuzz Coffee Yogyakarta. This research employed a quantitative approach with a descriptive research design. The research location was determined purposively. The sample was selected using incidental sampling, with a total of 40 respondents. The types of data used were primary and secondary data, collected through questionnaires, interviews, observation, and documentation. The data were analyzed using multiple linear regression. The results showed: (1) The characteristics of robusta coffee bean consumers at Wuzz Coffee Yogyakarta are dominated by individuals with a university-level education and who work as private employees. In terms of monthly income, the majority of consumers earn more than IDR 4,000,000, and most purchase robusta coffee beans only once. (2) Product quality, price, and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. In addition, each of the variables product quality, price, and service quality individually also has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: price, customer satisfaction, service quality, product quality.

Aninda Raisa. 2025. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Biji Kopi Robusta di Wuzz Coffee Yogyakarta. Di bawah arahan Dr. Budiarto, MP.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui karakteristik produk biji kopi robusta di Wuzz Coffee Yogyakarta, (2) menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen biji kopi robusta di Wuzz Coffee Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penentuan Lokasi pada penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive*. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan menggunakan metode *incidental sampling*. Responden pada penelitian ini sebanyak 40 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Karakteristik konsumen produk biji kopi robusta di Wuzz Coffee Yogyakarta yaitu konsumen didominasi menempuh pendidikan terakhir pada tingkat Perguruan Tinggi dan pekerjaan konsumen Wuzz Coffee Yogyakarta adalah pekerja swasta. Berdasarkan pendapatan perbulan, mayoritas konsumen memiliki penghasilan lebih dari Rp. 4.000.000, serta frekuensi pembelian biji kopi robusta paling banyak 1 kali pembelian (2) Kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan produk biji kopi robusta di Wuzz Coffee Yogyakarta secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Serta, variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan produk biji kopi robusta di Wuzz Coffee Yogyakarta secara individu juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: harga, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kualitas produk.