

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA  
DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Studi Kasus pada Konsumen Istana Keripik Pisang Ibu Mery

Yohanes de Capitrano Ryan Adhitya  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan dan parsial pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan studi kasus pada konsumen Istana Keripik Pisang Ibu Merry. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah dan sering berbelanja di Istana Keripik Pisang Ibu Merry. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive convenience sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada konsumen Istana Keripik Pisang Ibu Merry. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F dan Uji t pada taraf signifikansi 5% dengan menggunakan *software* SPSS 17.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 2) Secara parsial kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lingkungan fisik berpengaruh sebesar 49,5% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan 50,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

**ABSTRACT**

***THE EFFECTS OF SERVICE QUALITY, PRODUCTS QUALITY, PRICE AND PHYSICAL ENVIRONMENT ON CUSTOMERS' SATISFACTION***

*Case Study on Consumers of Istana Keripik Pisang Ibu Mery*

Yohanes de Capitranos Ryan Adhitya  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2012

*The aim of this research is to investigate the influence of service quality, product quality, price and physical environment to customers' satisfaction both simultaneously and partially. This research is a study case of the consumers of 'Istana Keripik Pisang Ibu Merry'. The participants of this research were customers of 'Istana Keripik Pisang Ibu Merry'. The samples used in this study were 100 participants. The researcher used 'purposive convenience sampling' as the technique of sample selection. The data collection is done by means of a questionnaire distributed to the consumers of 'Istana Keripik Pisang Ibu Merry'. The data analysis used in this research was the Classic Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, F and T test on the 5% significance rate using SPSS 17.0 software. The results indicated that: 1) Service quality, product quality, price and physical environment simultaneously and partially affect customers' satisfaction. 2) Partially, the quality of service, product quality, price and physical environment affect customers' satisfaction. The result of the coefficient analysis indicated that customers' satisfaction is influenced by the quality of service, product quality, price and physical environment influence by the percentage of 49.5% while 50,5% affected by other variables*