

**ABSTRAK****PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK,  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Studi pada Angop Coffee Shop Yogyakarta

Sang Condro Nugroho  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh kualitas secara parsial pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen, pengaruh promosi secara parsial terhadap kepuasan konsumen, dan pengaruh kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, dan promosi secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Angop Coffee Shop. Populasi dalam penelitian adalah seluruh konsumen Angop Coffee Shop. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, analisis deskriptif, dan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 25 *Statistic*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap secara pasial kepuasan konsumen, promosi tidak berpengaruh signifikan secara pasial terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, promosi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Promosi, dan Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, PRODUCT QUALITY, AND PROMOTION ON CONSUMER SATISFACTION**

Study at Angop Coffee Shop Yogyakarta

Sang Condro Nugroho  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta 2020

This study aims to determine: the influence of service quality on customer satisfaction, the influence of price on customer satisfaction, the influence of product quality on customer satisfaction, the influence of promotion on customer satisfaction, and the influence of service quality, price, product quality, and promotion together on satisfaction consumers at Angop Coffee Shop. The population in this study is all Angop Coffee Shop consumers. The sampling technique uses nonprobability sampling method using purposive sampling. The sample used was 100 respondents using a questionnaire. The analysis technique used in this study is the classic assumption test, descriptive analysis, and multiple linear regression analysis using the IBM SPSS 25 Statistics application. The results showed that: service quality had a significant influence on customer satisfaction, price had a significant influence on customer satisfaction, product quality had a significant influence on customer satisfaction, promotion had no significant influence on customer satisfaction, and quality of service quality, price, product quality, promotion simultaneously influenced on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Product Quality, Promotion, and Consumer Satisfaction.