

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus Pada Konsumen Kedai Join Kopi Ampel)

Wempy Agiy Damara

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebar secara langsung. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang telah melakukan pembelian dan mencoba produk di Kedai Join Kopi Ampel. Teknik pengambilan sampel ini yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi berganda, uji T untuk parsial, dan uji F untuk simultan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, (2) Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (3) Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, (4) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

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

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND QUALITY OF SERVICE TOWARDS CONSUMER SATISFACTION

A Study of Ampel Coffee Join Consumer

Wempy Agiy Damara

Sanata Dharma University

Yogyakarta, 2021

This study aims to determine the influence of Product Quality, Price, and Service Quality towards Consumer Satisfaction. Data obtained through a questionnaire distributed directly. The sample in this study were 100 respondents who had made a purchase and tried a product of Join Coffee Ampel Store. The sampling technique is purposive sampling. Data analysis techniques used to test hypotheses are multiple regression, T test for partial, and F test for simultaneous influence.

The results of this study indicate that (1) Product Quality, Price, and Service Quality simultaneously influenced Consumer Satisfaction, (2) Product Quality influenced Consumer Satisfaction (3) Price influenced Consumer Satisfaction, (4) Service Quality influenced Consumer Satisfaction.

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