

Judul Penelitian : Pengaruh Harga, Cita rasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Caffe Tandalan Blitar

Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Moh. Saleh Udin., M.M
Heru Sutapa, S.Pd., M.M
Nama Mahasiswa : Yessy Siscillia Saputra
NPM : 18.13021.03

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel harga (X_1), cita rasa (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y) di Caffe Tandalan Blitar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pemilihan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, jumlah sampel dalam penelitian diperoleh sebanyak 187 responden pada Caffe Tandalan Blitar. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan studi literatur.

Teknik analisis yang digunakan yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis regresi linier berganda, Uji t, Uji F dan Uji koefisien Determinasi. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = -1,739 + 0,320X_1 + 0,646X_2 + 0,211X_3$ dan hasil Uji t variabel harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen dengan hasil sig $0,000 < 0,05$. hasil Uji t variabel cita rasa berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen dengan hasil sig $0,000 < 0,05$. hasil Uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen dengan hasil sig $0,000 < 0,05$. Hasil uji F diperoleh hasil F_{hitung} dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa harga, cita rasa dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Harga, Cita rasa, Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen