

Judul Penelitian : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Desatu Coffee Kediri

Dosen Pembimbing : Dr. Deby Santyo Rusandy, S.E., M.M

: Trisnia Widuri, S.E., M.M.

Nama Mahasiswa : Wulan Rahmadien Nuraini

NPM : 17130210480

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan jumlah sampel tertentu. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Desatu Coffee Kediri yang berjumlah 1015 orang dengan sampel sebanyak 287 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Analisis data yang digunakan adalah uji instrument, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Dari hasil uji hipotesis secara simultan diketahui bahwa nilai dari sig F sebesar 0,000. Nilai signifikansi uji F yang dihasilkan lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 yang artinya Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

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