

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan *Coffee Shop* Ruma.Pinara Tulungagung

Natalia Adelia Widyasari

nataliaadelia09@gmail.com

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing : 1. Drs. Ariadi Santoso, M.M
2. Endang Triwidyati, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan suasana secara simultan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* Ruma.Pinara Tulungagung. Jenis penelitian pada studi ini adalah penelitian Kuantitatif populasi konsumen atau pelanggan *coffee shop* Ruma.Pinara Tulungagung sejumlah 6350. Pengambilan sampel menggunakan teknik rumus slovin dengan penelitian akan digunakan sebanyak 100 responden. Alat uji yang digunakan adalah uji instrumen penelitian dan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut : 1) Variabel Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) Variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3) Variabel Suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 4) Variabel Kualitas Produk, Harga dan Suasana secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil nilai F hitung sebesar 33,055 dan F tabel sebesar 3,08. Dimana nilai F hitung > F tabel. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dari hasil koefisien determinansi kualitas produk (X1), harga (X2) dan suasana (X3) dapat menjelaskan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 93,1% dan sisanya yaitu 6,9 % dijelaskan variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga ,Suasana, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Effect of Product Quality, Price, and Atmosphere on Customer Satisfaction at Ruma.Pinara Coffee Shop, Tulungagung

Natalia Adelia Widyasari

nataliaadelia09@gmail.com

Management Study Program

Faculty of Economics & Business, University of Kediri

Supervisors: 1. Drs. Ariadi Santoso, M.M
2. Endang Triwidyati, S.E., M.M

This study aims to determine the simultaneous influence of product quality, price, and atmosphere on customer satisfaction at Ruma.Pinara Coffee Shop, Tulungagung. This study is a quantitative study with a population of 6,350 consumers or customers of Ruma.Pinara Coffee Shop, Tulungagung. Sampling used the Slovin formula, with 100 respondents. The test tools used were research instrument testing and multiple linear regression analysis. From the research results and discussion, the following conclusions can be drawn: 1) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. 2) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction. 3) Atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction. 4) Product quality, price, and atmosphere together have a positive and significant effect on customer satisfaction. The calculated F value is 33.055 and the F table is 3.08. The calculated F value is greater than the F table. From these results, it can be concluded that the hypothesis is rejected and the hypothesis is accepted. Therefore, the coefficients of determination for product quality (X1), price (X2), and atmosphere (X3) explain 93.1% of customer satisfaction (Y), with the remaining 6.9% explained by other variables not examined in this study.

Keywords: Product Quality, Price, Atmosphere, Customer Satisfaction