

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND LOCATION ON CONSUMER SATISFACTION AT CAFÉ KOPI SUSU BAPER IN METRO CITY

By

Andriyan Apriyono

This study aims to analyze consumer evaluation of product quality, service quality, and level of customer satisfaction, also the effect of product quality, service quality, and location on consumer satisfaction. This study used a survey method. The sampling technique in this study used the purposive sampling method. The sample collection method used accidental sampling, which means that all consumers who have ever purchased products at Café Kopi Susu Baper. The number of samples in this study was 45 people. The research location was determined deliberately at Café Kopi Susu Baper because Café Kopi Susu Baper was one of the cafes in Metro City with private property rights and has been in existence for two years. Data collection from February to March 2021. Data analysis used qualitative descriptive analysis and multiple linear regression. The result showed that the product quality variable was included in the high category with an index value of 187,66. The service quality variable was included in the high category with an index value of 192,52. The consumer satisfaction variable was in the high category with an index value of 200,67. Product quality, service quality, and location variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Based on the coefficient of partial determination shows that service quality was a variable that has a dominant influence on customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, location, product quality, service quality

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN *CAFÉ* KOPI SUSU BAPER DI KOTA METRO

Oleh

Andriyan Apriyono

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian konsumen terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan konsumen, serta pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode survei. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling*, yang artinya semua konsumen yang pernah membeli produk di *Café Kopi Susu Baper*. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 45 orang. Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa *Café Kopi Susu Baper* merupakan salah satu *café* yang ada di Kota Metro dengan hak milik pribadi dan telah berdiri selama dua tahun. Pengumpulan data dilakukan dari Bulan Februari hingga Maret 2021. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk masuk dalam kategori tinggi dengan nilai indeks sebesar 187,66. Variabel kualitas pelayanan masuk dalam kategori tinggi dengan nilai indeks sebesar 192,52. Variabel kepuasan konsumen masuk dalam kategori tinggi dengan nilai indeks sebesar 200,67. Variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi