

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ADIKSI COFFEE

Oleh

Aidella Anka Putri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Adiksi *Coffee*. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan metode *survey*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Adiksi *Coffee* yang berjumlah 100 orang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 50 pelanggan Adiksi *Coffee* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan menyebarkan angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t dan F serta diolah dengan program SPSS. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan antara kualitas produk, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Adiksi *Coffee* dengan kadar determinasi sebesar 0,824 atau 82,4% dan sisanya 17,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, FACILITIES, AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT ADIKSI COFFEE

By

Aldella Anka Putri

This study aims to determine the influence of product quality, facilities, and prices on customer satisfaction at Adiksi Coffee. The type of research is quantitative using descriptive verification method approach with the ex post facto and survey method. The population in this study were all customers of Adiksi Coffee, totaling 100 people. The sample in this study amounted to 50 customers of Adiksi Coffee using the Accidental Sampling technique. The data collection techniques used in this study by distributing questionnaires, observations, interviews, and documentation. Hypotesis testing is carried out by t and F test and processed by the SPSS program. The result of the analysis in this study indicate that there is simultaneous influence between product quality, facilities, and prices on customer satisfaction at Adiksi Coffee with a determination level of 0,824 or 82,4% and the remaining 17,6% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Product Quality, Facilities, Prices, Customer Satisfaction