

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ANGKRINGAN OMAHE WHAWIN SOLO

Eka Hariyani, 2013081001
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Bisnis dan Komunikasi
Universitas Sahid Surakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara parsial maupun simultan pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Omahe Whawin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian semua pengunjung Angkringan Omahe Whawin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* dengan *Convenience Sampling*. Hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut: (1) Hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta (constan) sebesar 1,586. (2) Hasil uji parsial diperoleh hasil semua nilai signifikansi variabel bebas kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan secara parsial kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) Hasil uji simultan diperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan secara simultan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,694 atau 69,4%, oleh karena itu masih ada 30,6% lagi variabel lain yang tidak masuk dalam model mempengaruhi variasi variabel dependen.

Kata Kunci: Kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen