

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Walet Koffie Weleri. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan adalah purposive sampling. Data diuji menggunakan uji instrumen, analisis linier dan uji model.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas produk kaffie walet maka kepuasan pelanggan semakin meningkat dan semakin strategis lokasi kaffie walet maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to discuss and analyze product quality, price and location perceptions of customer satisfaction in Walet Koffie Weleri. The population in this study is Walet Koffie Weleri customers. The research method used is purposive sampling. The sample used was taken by 100 respondents with collection method using a questionnaire. Data were analyzed using instrument test, multiple linear analyzes and model test.

The result of the study prove the positive and significant product quality on customer satisfaction, positive and significant the price perception on the customer satisfaction and positive and significant location on customer satisfaction. The better the quality of the product, the more customer satisfaction increases and the better the location, the more customer satisfaction increases.

Keywords : Product Quality, Price Perception, Location, Customer Satisfaction