

ABSTRAK

Penelitian ini terkait bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen, dengan studi yang dilakukan pada Warung Upnormal, Gejayan, Yogyakarta. Penelitian ini mengambil sebanyak 150 responden diperoleh melalui kuesioner online *Google Form*. Sebagai variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga. Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 kategori. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda. Dan datanya diolah dengan Aplikasi *SPSS for Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Karena hanya ada satu variabel yang signifikan, yaitu kualitas produk. Artinya bagi para responden, variabel tersebut dinilai dari segi produk yang di jual di Warung tersebut yang memiliki keunikan. Dimana banyak sekali menu menu yang bervariasi, dan tatanan sajian yang sangat menarik sehingga para responden sangat puas terhadap Warung Upnormal Gejayan Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study is concerned with how to influence the service quality, product quality, and price on customer satisfaction, with studies conducted at Warung Upnormal, Gejayan, Yogyakarta. This study took as many as 150 respondents obtained through the *Google Form online* questionnaire. As the independent variables in this study are service quality, product quality, and price. While the dependent variable in this study is consumer satisfaction. Data collection methods used using questionnaires with the measurement scale used is a Likert scale with 5 categories. The data analysis technique used in this study is a multiple linear regression test. And the data is processed with the *SPSS Application for Windows*

The results showed that: (1) service quality does not have a significant effect on customer satisfaction, (2) product quality has a positive and significant influence on customer satisfaction, (3) prices do not have a significant effect on customer satisfaction. Because there is only one significant variable, namely product quality. This means that for the respondents, these variables are assessed in terms of the products sold at the Warung Upnormal which are unique. Where there are a lot of varied menus, and very good on food plating, the respondents were very satisfied with the Warung Upnormal Gejayan Yogyakarta.

Keyword: *quality service, quality product, price, and customer satisfaction*