

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui dan menjelaskan pengaruh signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (2) mengetahui dan menjelaskan pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (3) mengetahui dan menjelaskan pengaruh signifikan Diskon terhadap Kepuasan Konsumen (4) mengetahui dan menjelaskan pengaruh signifikan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Diskon terhadap Kepuasan Konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kopi Kenangan Kertajaya Surabaya sebanyak 80 orang. Metode pengambilan sampel adalah *sampling insidental* dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS 25 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X_1) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Diskon (X_3) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Diskon (X_3) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

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

ABSTRACT

This study aims to (1) identify and explain the significant effect of Product Quality on Customer Satisfaction (2) identify and explain the significant effect of Service Quality on Customer Satisfaction (3) identify and explain the significant effect of Discounts on Customer Satisfaction (4) identify and explain the significant effect Product Quality, Service Quality and Discounts on Customer Satisfaction. The type of research is comparative causal with a quantitative approach. The population in this study were 80 consumers of Kopi Kenangan at Kertajaya Surabaya. The sampling method is sampling incidental with a questionnaire data collection technique. The analytical method is multiple linear regression analysis with the SPSS 25 for Windows application tool. The results showed that Product Quality (X1) partially has a significant and positive influence on Customer Satisfaction (Y), Service Quality (X2) partially has a significant and positive effect on Customer Satisfaction (Y), Discount (X3) partially has a significant and positive influence on Customer Satisfaction (Y), Product Quality (X1), Service Quality (X2), Discounts (X3) simultaneously have a significant and positive influence on Customer Satisfaction (Y).

Keywords: Product Quality, Service Quality, Discount, Customer Satisfaction