

ABSTRAK

Dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat membuat semakin mudah melakukan kegiatan usaha. Sehingga semakin banyak UMKM yang bermunculan. Salah satunya yaitu UMKM Atap Susu. Untuk menghadapi semakin ketatnya persaingan UMKM Atap Susu harus mengetahui factor-faktor yang memepengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor lokasi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pelanggan. Pengambilan sampel diambil dari semua pelanggan Atap Susu yang berjumlah 40 orang. Data yang diperoleh dilakukan analisis menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan uji validitas, uji reabilitas. Selain itu juga dilakukan uji asumsi klasik yaitu Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Analisis Regresi Linier Berganda. Dalam pengujian hipotesis menggunakan Uji parsial (uji T), uji simultan (uji f), Koefisien determinasi (R²). Pada uji asumsi klasik diperoleh hasil persamaan regresi yaitu sebagai berikut: $Y = 5,499 + 0,116X_1 + 0,683X_2 + 0,125X_3 + e$. Dimana variabel Kepuasan Pelanggan (Y), variabel Lokasi (X₁), variabel Harga (X₂) dan variabel Kepuasan Pelanggan (X₃). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa hanya Harga (X₂) saja yang memiliki angka dibawah 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan (Y). Pada uji F diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar 75,6% yang mempunyai arti variabel variabel bebas seperti Harga (X₁), Lokasi (X₂) dan Kualitas Pelayanan (X₃) mampu menjelaskan bahwa pengaruhnya terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 75,6% sedangkan sisanya yaitu 24,4% yang dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan