

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada UD. Bakpao Wijaya Gresik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sedang melakukan pembelian Bakpao Wijaya di UD. Bakpao Wijaya Gresik. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu semua anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 17.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah *valid*, uji reliabilitas adalah *reliabel*. Analisa regresi linier berganda didapatkan permodelan yaitu $Y = 1.430 + 0,413 X_1 + 0,768 X_2 - 0,647 X_3 + 0,290 X_4$. Dari hasil Uji F didapatkan hasil bahwa kualitas layanan (X_1), kualitas produk (X_2), harga (X_3) dan lokasi (X_4) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) di UD. Bakpao Wijaya Gresik. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa kualitas layanan (X_1), kualitas produk (X_2) dan lokasi (X_4) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (Y) di UD. Bakpao Wijaya Gresik, sedangkan harga (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan konsumen (Y) di UD. Bakpao Wijaya Gresik

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Kepuasan

ABSTRACT

This study is intended to determine the effect of service quality, product quality, price and location on consumer satisfaction at UD. Bakpao Wijaya Gresik. This research was conducted using a quantitative approach, namely research that focuses on testing hypotheses using statistical analysis tools and producing generalizable conclusions. The population used in this study were all consumers who were buying Bakpao Wijaya at UD. Bakpao Wijaya Gresik. The sampling technique used is the accidental sampling technique, namely the sampling technique based on chance, that is, all members of the population who coincidentally meet with the researcher can be used as samples in the study. The sample used in this study was 100 respondents. The test tool used is multiple linear regression analysis technique with the help of SPSS 17.0 software. From the results of the research that has been done, it can be concluded that, the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable. Multiple linear regression analysis obtained modeling, namely $Y = 1.430 + 0.413 X1 + 0.768 X2 - 0.647 X3 + 0.290 X4$. From the results of the F test, it is found that the quality of service (X1), product quality (X2), price (X3) and location (X4) have a simultaneous effect on consumer satisfaction (Y) at UD. Bakpao Wijaya Gresik. From the results of the t test, it can be seen that service quality (X1), product quality (X2) and location (X4) partially have a significant and positive effect on consumer satisfaction (Y) at UD. Bakpao Wijaya Gresik, while the price (X3) partially has a significant and negative effect on consumer satisfaction (Y) at UD. Bakpao Wijaya Gresik

Keywords: Service Quality, Product Quality, Price, Location, Satisfaction