

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar” ini ditulis oleh Muhammad Nizar Royan, NIM 12405173090, pembimbing Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kompetisi bisnis di dunia kopi di Blitar tampak semakin kompetitif. Persaingan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga begitu sengit, menuntut para pelaku bisnis kopi untuk dapat menyediakan produk-produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau oleh konsumen. Pelaku bisnis juga diharapkan dapat mengembangkan suatu produk yang bermanfaat dan inovatif sesuai dengan harapan konsumen dan kebutuhan pasar, sehingga kepuasan konsumen dapat diperoleh dan akan membuat konsumen melakukan pembelian dimasa yang akan datang.

Penelitian ini berfokus pada 1. adakah pengaruh kualitas produk terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar?, 2. adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar?, 3. adakah pengaruh harga terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar?, dan 4. adakah pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Clauser Random Sampling* dengan sampel sebanyak 80 responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini data primer (kuesioner) dengan pengukuran menggunakan skala *likert*. Kemudian hasil kuesioner dianalisis menggunakan uji instrumen data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis yaitu uji parsial, uji simultan, serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh variabel kualitas produk terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar, 2) terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap pendapatan terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar, 3) terdapat pengaruh variabel harga terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar, dan 4) terdapat pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Pendapatan

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Product Quality, Service Quality, and Price on the Revenue of Kedai Kopi Abah in Blitar City" was written by Muhammad Nizar Royan, NIM 12405173090, supervisor Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M.Ag.

This research is motivated by the fact that business competition in the coffee world in Blitar seems to be increasingly competitive. Competition in product quality, service quality and price is fierce, requiring coffee business players to be able to provide quality products and affordable prices for consumers. Business actors are also expected to develop a useful and innovative product in accordance with consumer expectations and market needs, so that consumer satisfaction can be obtained and will make consumers make purchases in the future.

This research focuses on 1. Is there an effect of product quality on the income of Kedai Kopi Abah in Blitar City?, 2. Is there an influence of service quality on the income of Kedai Kopi Abah in Blitar City?, 3. Is there an effect of price on the income of Kedai Kopi Abah in Blitar City?, and 4 Is there any influence of product quality, service quality, and price on the income of Kedai Kopi Abah in Blitar City?

This study uses a quantitative approach and the type of associative research. The sampling method in this study is Clouser Random Sampling with a sample of 80 respondents. The source of data used in this study is primary data (questionnaire) with measurements using a Likert scale. Then the results of the questionnaire were analyzed using data instrument tests, namely validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, namely partial test, simultaneous test, and coefficient of determination test.

The results of this study indicate that 1) there is an influence of product quality variables on the income of Kedai Kopi Abah in Blitar City, 2) there is an influence of service quality variables on income on the income of Kedai Kopi Abah in Blitar City, 3) there is an influence of price variables on the income of Kedai Kopi Abah in Blitar City. , and 4) there is a joint effect of product quality, service quality, and price variables on the income of Kedai Kopi Abah Blitar City.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price and Revenue