

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Lugo Coffe Tulungagung” ini ditulis oleh Misbahul Munir, NIM 12402173543 pembimbing Ahmad Syaichoni, M.Sy.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan mudahnya menemukan tempat *coffe shop* di Tulungagung. Dengan banyaknya usaha *coffe house* saat ini maka terjadi persaingan yang sangat ketat dan menuntut pengusaha untuk dapat meningkatkan inovasinya agar produk yang dihasilkan menjadi unggulan masyarakat. Kunci keberhasilan sebuah usaha untuk dapat menghadapi persaingan bisnis diantaranya adalah dengan memberikan kepuasan pada konsumen dengan meningkatkan kualitas produknya, harga yang relatif murah dan memiliki lokasi yang strategis dan mudah ditemukan.

Fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah 1) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Lugo *Coffe* Tulungagung? 2) Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Lugo *Coffe* Tulungagung? 3) Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Lugo *Coffe* Tulungagung? 4) Bagaimana pengaruh kualitas produk, lokasi dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Lugo *Coffe* Tulungagung?

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data asosiatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden konsumen Lugo *Coffe* Tulungagung. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *non-probability sampling*.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Lugo *Coffe* Tulungagung. 2) Menguji pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Lugo *Coffe* Tulungagung. 3) Menguji pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Lugo *Coffe* Tulungagung. 4) menguji pengaruh kualitas produk, lokasi dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Lugo *Coffe* Tulungagung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Adanya pengaruh positif juga signifikan yang dimiliki variable kualitas produk terhadap tingkat kepuasan konsumen Lugo *Coffe* terhadap produk-produk makanan dan minuman yang disediakan oleh Lugo *Coffe*. 2) Variabel lokasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen Lugo *Coffe* Tulungagung. 3) Adanya pengaruh positif juga signifikan yang dimiliki variable harga terhadap tingkat kepuasan konsumen Lugo *Coffe* terhadap produk makanan dan minuman yang disediakan oleh Lugo *Coffe*. 4) Adanya pengaruh positif juga signifikan yang dimiliki variable kualitas produk, lokasi, dan harga terhadap tingkat kepuasan konsumen Lugo *Coffe* Tulungagung terhadap suasana dan produk menu baik makanan dan minuman yang disediakan oleh Lugo *Coffe*.

Kata Kunci: Lugo Coffe, Kualitas Produk, Lokasi, Harga, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Product Quality, Location, and Price on Consumer Satisfaction at Lugo Coffee Tulungagung" was written by Misbahul Munir, NIM 12402173543 supervisor Ahmad Syaichoni, M.Sy.

The background of this research is that it is easy to find a coffee shop in Tulungagung. With the current number of coffee house businesses, there is very tight competition and requires entrepreneurs to be able to improve their innovations so that the products produced become superior to the community. The key to the success of a business to be able to face business competition is to provide satisfaction to consumers by improving the quality of its products, relatively cheap prices and having a strategic location and easy to find.

The focus of research in writing this thesis is 1) How is the effect of product quality on consumer satisfaction at Lugo Coffe Tulungagung? 2) How is the influence of location on customer satisfaction at Lugo Coffee Tulungagung? 3) How is the effect of price on consumer satisfaction at Lugo Coffee Tulungagung? 4) How do product quality, location and price together influence customer satisfaction at Lugo Coffe Tulungagung?

In this study the approach used is a quantitative approach. With associative data collection techniques. Sources of data in this study using primary and secondary data. By distributing questionnaires to 100 respondents, consumers of Lugo Coffee Tulungagung. Sampling method using non-probability sampling.

This study aims to 1) Examine the effect of product quality on consumer satisfaction at Lugo Coffee Tulungagung. 2) Testing the effect of location on customer satisfaction at Lugo Coffee Tulungagung. 3) Testing the effect of price on consumer satisfaction at Lugo Coffee Tulungagung. 4) Examine the effect of product quality, location and price together on consumer satisfaction at Lugo Coffe Tulungagung.

The results of this study indicate that: 1) There is a positive and significant influence that the product quality variable has on the level of consumer satisfaction of Lugo Coffe on the food and beverage products provided by Lugo Coffe. 2) The location variable has a negative effect on customer satisfaction at Lugo Coffee Tulungagung. 3) There is also a significant positive effect that the price variable has on the level of consumer satisfaction of Lugo Coffe on the food and beverage products provided by Lugo Coffee. 4) There is also a significant positive influence that the product quality, location, and price variables have on the level of consumer satisfaction of Lugo Coffe Tulungagung to the atmosphere and menu products, both food and drinks provided by Lugo Coffe.

Keywords: *Lugo Coffee, Product Quality, Location, Price, Consumer Satisfaction*