

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GEPREK BENSU CABANG YOGYAKARTA

Dian Clara Dundang
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : a. Pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan; b. Pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan; c. Pengaruh secara parsial kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan; d. Pengaruh secara parsial promosi terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/i yang pernah membeli Geprek Benu Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, data diperoleh dengan membagikan link kuesioner ke media sosial (whatsapp, instagram, line) dengan jumlah 106 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Teknik pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: a. kualitas pelayanan, kualitas produk, dan promosi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; b. kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; c. kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; d. promosi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, promosi, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION

A study on GEPREK BENSU YOGYAKARTA BRANCH

Dian Clara Dundang
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2021

This research aims to find out: a. The simultaneous influence of service quality, product quality, and promotion on customer satisfaction; b. Partial influence of service quality on customer satisfaction; c. Partial influence of product quality on customer satisfaction; d. Partial influence of promotion on customer satisfaction. The population in this study is all students who have purchased Geprek Benu Yogyakarta. Purposive sampling technique is used during this research, and data obtained by sharing a questionnaire links to social media (whatsapp, instagram, line) with the number of 106 respondents. The data analysis technique used in this study is a descriptive analysis. The data processing techniques use SPSS 22 application. The results of this research show that: a. service quality, product quality, and promotion simultaneously influence customer satisfaction; b. quality of service partially influences customer satisfaction; c. product quality partially influences customer satisfaction; d. promotion does not influence customer satisfaction.

Keywords: service quality, product quality, promotion, customer satisfaction

