

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan BP Pemuda Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah membeli produk Kopi Kenangan BP Pemuda Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Karena jumlah populasinya tidak diketahui pasti dan tidak terbatas maka setelah digunakan rumus Lemeshow ditemukan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan BP Pemuda Surabaya, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan BP Pemuda Surabaya, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan BP Pemuda Surabaya.

Kata Kunci: kualitas produk, harga, promosi, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of product quality on customers satisfaction, price on customers satisfaction and promotion on customers satisfaction of Kopi Kenangan BP Pemuda Surabaya. The population was customers who had bought products of Kopi Kenangan BP Pemuda Surabaya.

The research was causal comparative. Moreover, the data collection technique used accidental sampling. Furthermore, the population was unknown and unlimited. Therefore, after using the Lemeshow formula, there were 100 respondents of consumers as the sample. Data collection techniques by distributing questionnaires. Additionally, the instrument in data collection technique used multiple linear regression with SPSS 23.

The research result concluded that product had a significant effect on customers satisfaction of Kopi Kenangan BP Pemuda Surabaya. On the other hand, price had an insignificant effect on customers satisfaction of Kopi Kenangan BP Pemuda Surabaya. In contrast, promotion had a significant effect on customers satisfaction of Kopi Kenangan BP Pemuda Surabaya.

Keywords: *product quality, price, promotion, customers satisfaction.*

