

ABSTRAK

MOHAMMAD GINANJAR, NIM 34022002172. Pengaruh Kualitas Produk Dan Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu studi pada Café Marlina Kopi). Dibawah bimbingan Bapak Mochamad Aziz Basari,S.Sos., M.M., (Pembimbing I) dan Bapak H. Iwan Setiawan, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kualitas Produk dan Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi :Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen?; Bagaimana pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen?; Bagaimana pengaruh Kualitas dan Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Café Marlina Kopi?; Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:Untuk Mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen;Untuk Mengetahui pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen; Untuk Mengetahui bagaimana pengaruh-pengaruh Kualitas Produk dan Diferensiasi produk Terhadap Kepuasan Konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis datanya yaitu analisis koefisien korelasi sederhana, analisis koefisien determinasi, uji hipotesis (uji t), analisis koefisien korelasi berganda, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji f). Dari hasil penelitian, berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi, menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan besarnya pengaruh 62,72 %. Hasil penelitian juga menunjukkan diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan besarnya pengaruh 36,97%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis koefisien korelasi berganda didapat nilai korelasi sebesar 0,804. Dengan besarnya pengaruh 64,64 %.

Diharapkan Café Marlina Kopi mempertahankan kualitas produk dan diferensiasi produk sehingga akan meningkatkan kepuasan konsumen. Untuk penelitian lebih lanjut diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini."

Kata Kunci: Kualitas Produk, Diferensiasi Produk dan Kepuasan Konsumen