

ABSTRAK

Studi ini untuk menelusuri sejauh mana dampak kualitas produk dan tingkat harga terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Sekedar Teh yang terletak di wilayah Lumajang. Kedua variabel tersebut yakni mutu produk dan nominal harga merupakan elemen esensial yang memengaruhi persepsi serta kepuasan konsumen, terlebih dalam konteks persaingan industri kuliner yang kian dinamis. Pendekatan yang diadopsi dalam studi ini bersifat kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif-kausal. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 90 responden yang telah melakukan pembelian di Kedai Sekedar Teh dengan menggunakan rumus *slovin* untuk teknik sampelnya. Teknik analisis yang digunakan mencakup uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t secara individual, serta koefisien determinasi (R^2). Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin baik mutu produk yang ditawarkan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Demikian pula, harga berpengaruh positif dan signifikan, dimana kesesuaian harga dengan kualitas produk meningkatkan kepuasan konsumen

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

This study aims to explore the impact of product quality and price levels on customer satisfaction at Kedai Sekedar Teh, located in the Lumajang area. Both variables, product quality and nominal price, are essential elements that influence consumer perception and satisfaction, especially in the context of increasingly dynamic culinary industry competition. The approach adopted in this study is quantitative with an associative-causal research type. The data was obtained through the distribution of questionnaires to 90 respondents who had made purchases at Kedai Sekedar Teh, using the Slovin's formula for the sampling technique.. The analysis techniques used include validity tests, reliability tests, classical assumptions, multiple linear regression analysis, individual t-tests, and coefficient of determination (R^2). The results of this study shows that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, meaning that the better the quality of the product offered, the higher the level of customer satisfaction. Similarly, price has a positive and significant effect, where the suitability of price with product quality increases customer satisfaction."

Keywords: Product Quality, Price, Consumer Satisfaction

