

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *coffee shop* SukoKopi Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen SukoKopi Kota Padang dengan sampel sebanyak 138 responden. Data penelitian ini bersumber dari kuesioner yang disebarakan secara langsung ke responden. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan nilai t-hitung nya $2,457 > t\text{-tabel}$ nya 1,656 (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan $,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung nya $3,720 > t\text{-tabel}$ nya 1,656 (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung nya $8,786 > t\text{-tabel}$ nya 1,656 (4) lokasi , kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen SukoKopi Padang, hal ini di buktikan dengan hasil nilai uji F dengan nilai signifikan $0,000 > 0,05$.

Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Pelayann, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine and analyze the influence of location, product quality and service quality on consumer satisfaction at the SukoKopi coffee shop, Padang City. The population in this study were SukoKopi consumers in Padang City with a sample of 138 respondents. This research data comes from questionnaires distributed directly to respondents. The analytical method used is a quantitative method using SPSS. The research results show that (1) location has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a significant value of $0.001 < 0.05$ and the t-count value is $2.457 > t\text{-table } 1.656$ (2) product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a value of significant $.000 < 0.05$ and the t-count value is $3.720 > t\text{-table } 1.656$ (3) service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a significant value of $0.000 < 0.05$ and the t-count value is $8.786 > t$ - The table shows 1,656 (4) location, product quality, and service quality together have a positive and significant effect on SukoKopi Padang consumer satisfaction, this is proven by the results of the F test value with a significant value of $0.000 > 0.05$.

Keywords: *Location, Service Quality, Product Quality and Consumer Satisfaction*