

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen TOKO KU kopma UMY. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen TOKO KU dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 120 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda dan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F dan uji t.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,463 dengan nilai Sig 0,000 < 0,05. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,540 dengan nilai Sig 0,000 < 0,05. Besarnya pengaruh dari ketiga variabel melalui (*adjusted R<sup>2</sup>*) yaitu sebesar 0,886 atau 88,6%. Artinya sebesar 11,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian..

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen

## ***ABSTRACT***

This research aims to analyze the factors that influence consumer satisfaction in TOKO KU kopma UMY. The sample in this study is that onsumer TOKO KU by distributing questionnaires of 120 respondents. Sampling using non-probability sampling with purposive sampling type. The analytical method used is multiple linear regression analysis and using validity, reliability test, classic assumption test, F test and t test.

Based on the analysis that has been done shows that service quality and significant positive effect on customer satisfaction with regression coefficient of 0.463 with Sig value 0.000 <0.05. Product quality and significant positive effect on consumer satisfaction with regression coefficient value of 0.540 with Sig value 0.000 <0.05. The magnitude of the effect of the three variables through (adjusted R2) that is equal to 0.886 or 88.6%. This means that 11.4% is explained by other variables not included in the study.

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