

## **ABSTRAK**

Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen Di Kota Pontianak (Studi Kasus Aming Coffee Kota  
Pontianak).

Oleh :

Dedy Erian  
B1021171108

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Pontianak (Studi Kasus Aming Coffee Kota Pontianak). Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang pernah mengunjungi Aming *Coffee*. Sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 100 responden menggunakan teknik *purposive sampling* dengan metode *non probability sampling*. Adapun kriteria sampel adalah konsumen yang berada di Kota Pontianak, sudah pernah berkunjung dan membeli kopi Aming minimal sudah 3 kali membeli dalam kurun waktu 2 bulan terakhir, responden berperan sebagai pengambilan keputusan (*Decider*), dan konsumen yang usianya minimal 15 tahun sampai 25 tahun. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan google form. Model uji yang digunakan adalah Uji Beda T (Test). Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Aming *Coffee*.

Kata Kunci : Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan  
Konsumen