

ACTANOVA DIGITAL ARCHIVE

OPEN ACCESS SCHOLARLY PRESERVATION & PERMANENT REPOSITORY

Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Authors: Mella Sri Kencanawati, Reni Anggraini, Rini Tesniwati, Muhammad Rayhan Putranto

Journal: Insight Management Journal - Vol. 4 No. 1 (2023)

Publisher: Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi

Persistent DOI: <https://doi.org/10.47065/imj.v4i1.297>

Archived & Retrieved via ActaNova Gateway on: 20 October 2026, 21:16 UTC

DIGITAL PRESERVATION & ARCHIVAL INTEGRITY STATEMENT

This PDF is an authentic, preserved digital version of a peer-reviewed scholarly manuscript deposited into the ActaNova Archival Network. ActaNova guarantees long-term bitstream preservation, cryptographic checksum integrity, and uninterrupted global discovery under Open Archives Initiative Protocol (OAI-PMH) and Google Scholar metadata harvesting.

HOW TO CITE THIS RECORD:

Mella Sri Kencanawati, Reni Anggraini, Rini Tesniwati, Muhammad Rayhan Putranto. "Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan". Insight Management Journal, Vol. 4 No. 1 (2023). DOI: 10.47065/imj.v4i1.297

ActaNova Journal Metadata Preservation & Discovery Service

Media Digital Publikasi Indonesia

National Open Science & Long-Term Digital Repository Infrastructure

Bitstream Storage Verified | OAI-PMH Compliant | Crossref & DOAJ Compatible

Permanent Archival Node: <https://actanova.mediadigitalpublikasi.com/journals>

Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Mella Sri Kencanawati, Reni Anggraini, Rini Tesniwati, Muhammad Rayhan Putranto

DOI: <https://doi.org/10.47065/imj.v4i1.297>

ABSTRACT

Kedai kopi merupakan salah usaha yang sedang banyak diminati oleh pelaku usaha di Jakarta. Hal ini ditandai dengan menjamurnya coffee shop di seluruh sudut kota Jakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Toko Kopi Tuku. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kualitatif, tahap uji yang dilakukan adalah: uji validitas, reliabilitas, kelayakan faktor, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh secara terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya diharapkan meneliti bagaimana inovasi dan...

Keywords: persepsi harga, kualitas pelayanan, fasilitas, kualitas produk, kepuasan pelanggan