

ANALISA PENGARUH PRODUK, HARGA, LAYANAN, SUASANA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI IGOR'S PASTRY SURABAYA

ABSTRAKSI

Salah satu *pastry shop* yang cukup berkembang dengan pesat di Surabaya adalah Igor's Pastry. Sebuah toko roti modern yang menyajikan berbagai macam jenis roti dan produk lainnya selain roti. Selain itu Igor's Pastry juga merupakan *pastry shop* pertama di Surabaya yang peduli akan kesehatan, dengan memproduksi dan mengembangkan produk *healthy bread* untuk konsumen. Toko roti ini dapat berkembang pesat dan bertahan hingga sekarang, salah satunya dikarenakan toko roti ini memberikan yang terbaik bagi konsumen sehingga konsumen puas akan produk Igor's Pastry. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah produk, harga, layanan, suasana, dan promosi. Dari kelima faktor tersebut, penulis akan menganalisa apakah kelima faktor tersebut memiliki pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen di Igor's Pastry Surabaya.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif, dengan sumber data berupa data primer dan sekunder. Dalam mengumpulkan data-data tersebut, penulis menggunakan data kuesioner, wawancara, observasi, dan studi kepustakaan.

Dengan menggunakan regresi linear berganda dalam menganalisa data, didapatkan hasil bahwa produk, harga, layanan, suasana, dan promosi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen di Igor's Pastry Surabaya. Di antara variabel produk, harga, layanan, suasana, dan promosi yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di Igor's Pastry Surabaya adalah produk.

Kata kunci:

Produk, Harga, Layanan, Suasana, Promosi, Kepuasan Konsumen, Igor's Pastry Surabaya.