



RINGKASAN

BAGAS ARYA PUTRA. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Membeli Produk *Banoffee* (*Factors Affecting Consumer Satisfaction for Buying Banoffee*). Dibimbing oleh ANI NURAENI.

Tujuan umum tugas akhir ini adalah untuk mengkaji pengaruh kualitas produk, harga, promosi terhadap kepuasan konsumen *dessert* pada *banoffee*. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah mengkaji kepuasan konsumen *dessert* dari produk *banoffee*; mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen; mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan *banoffee*; mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen *banoffee*.

Pengambilan data menggunakan kuesioner yang bersumber dari konsumen @*banoffeedeliceux*. Contoh yang diambil adalah sebagian konsumen *banoffee* dan pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling* sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 45 orang. Penelitian ini dilakukan dari bulan Juni sampai dengan Juli 2021. Data dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, promosi berdasarkan kepuasan konsumen terdapat pengaruh yang signifikan antara 3 variabel menunjukkan adanya kepuasan konsumen dengan hasil H_0 diterima dan H_1 ditolak untuk semua variabel dengan hasil sebagai berikut:

Hasil analisis regresi berganda untuk pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan adalah sebesar $0,975 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,455 < 2,018$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil analisis regresi berganda untuk pengaruh, untuk pengaruh Harga produk terhadap kepuasan adalah sebesar $0,450 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,263 < 2,018$, sehingga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil analisis regresi berganda untuk pengaruh promosi terhadap kepuasan adalah sebesar $0,272 < 0,05$ dan nilai t hitung $0,853 > 2,018$, sehingga dapat disimpulkan bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan.

Kata kunci: *Banoffee*, Harga, Kepuasan Konsumen Kualitas Produk, Promosi