

## Outline Metodologi Penelitian

Nama : Bagas Muhamad Satria

NPM/Kelas : 2313031037 (2023B)

Prodi : Pendidikan Ekonomi

Judul	PENGARUH KUALITAS PRODUK, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NUJU COFFEE
Masalah	<p>Dalam dunia usaha yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi salah satu kunci keberlangsungan bisnis. Namun, tidak semua pelaku usaha mampu menjaga keseimbangan antara kualitas produk, ketersediaan fasilitas yang memadai, dan penetapan harga yang sesuai dengan daya beli konsumen. Fenomena yang kerap muncul di lapangan menunjukkan masih adanya keluhan dari pelanggan, seperti kualitas produk yang tidak konsisten, fasilitas yang kurang nyaman, atau harga yang dianggap tidak sebanding dengan nilai yang diterima. Kondisi tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan dan pada akhirnya memengaruhi loyalitas pelanggan.</p> <p>Masalah semakin kompleks ketika konsumen semakin kritis dan memiliki banyak pilihan alternatif produk atau jasa. Persaingan yang ketat menuntut pelaku usaha untuk memahami sejauh mana kualitas produk, fasilitas, dan harga benar-benar memengaruhi kepuasan pelanggan. Tanpa pemahaman yang mendalam, perusahaan berisiko kehilangan pelanggan karena gagal memenuhi ekspektasi mereka. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang dapat menjelaskan apakah kualitas produk, fasilitas, dan harga memiliki pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pelanggan, serta variabel mana yang memberikan pengaruh paling dominan.</p>
Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai sejauh mana kualitas produk, fasilitas, dan harga memengaruhi

	<p>tingkat kepuasan pelanggan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui apakah kualitas produk yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, apakah fasilitas yang disediakan berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan pengalaman positif, serta apakah harga yang ditetapkan sesuai dengan persepsi nilai yang dirasakan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut secara simultan, sehingga dapat terlihat variabel mana yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi pelaku usaha untuk merancang strategi peningkatan mutu produk, perbaikan fasilitas, dan kebijakan harga yang lebih tepat agar kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat terjaga.</p>
Manfaat	<p>Secara teoretis, hasil penelitian dapat memperkaya kajian ilmu ekonomi, khususnya di bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen, dengan memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas produk, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian sejenis di masa mendatang, baik dengan variabel yang sama maupun dengan menambahkan faktor lain seperti pelayanan atau promosi.</p> <p>Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi pelaku usaha atau manajemen nuju coffe sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan mutu produk, penyediaan fasilitas yang lebih nyaman, dan penetapan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan memahami faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas konsumen dan memperkuat posisi bersaing di pasar.</p> <p>Bagi pembaca dan masyarakat, penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya kualitas produk, fasilitas, dan harga</p>

	dalam menentukan kepuasan ketika memilih produk atau layanan. Sementara itu, bagi penulis sendiri, penelitian ini menjadi sarana penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan serta pengalaman praktis dalam melakukan riset ilmiah.
Tinjauan pustaka	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harga</li> <li>2. Fasilitas</li> <li>3. Kualitas produk</li> <li>4. Kepuasan pelanggan</li> <li>5. Rasionalitas ekonomi</li> </ol>
Hipotesis	<p>Hipotesis Parsial (Uji t)</p> <p>H1: Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>H2: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>H3: Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Hipotesis Simultan (Uji F)</p> <p>H4: Kualitas produk, fasilitas, dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan</p>
Lokasi	Nuju Coffe Rajabasa, Jl. ZA. Pagar Alam No.115, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132
Sumber utama	Putri, Aldela Anka. (2022) PENGARUH KUALITAS PRODUK, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ADIKSI COFFEE