

# **FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN BETUTU MEN TEMPEH DI GILIMANUK**

**Oleh**

**Desi Kumalasari  
Program Studi Pendidikan Ekonomi**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian Betutu Men Tempeh di Gilimanuk dan (2) Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian Betutu Men Tempeh di Gilimanuk. Penelitian ini memiliki jenis penelitian faktorial. Dalam penelitian populasinya yaitu pengunjung yang membeli Betutu Men Tempeh dengan jumlah pengunjung tidak diketahui dan tak terhingga. Hasil penelitian ini menunjukkan, (1) faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdapat empat faktor yaitu kualitas produk, harga produk, kualitas pelayanan, dan kemudahan mendapatkan produk. Besarnya nilai *variance explained* berturut-turut adalah kualitas produk sebesar 32,987%, faktor harga sebesar 25,772%, faktor kualitas pelayanan sebesar 21,159%, dan faktor kemudahan mendapatkan produk sebesar 20,082%. (2) faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian Betutu adalah faktor kualitas produk dengan nilai *variance explained* sebesar 32,987%.

**Kata kunci:** Faktor; Kepuasan Konsumen; Pembelian

## **ABSTRACT**

This study aims to determine (1) the factors that influence consumer satisfaction on the purchase of Betutu Men Tempeh in Gilimanuk and (2) the most dominant factors affecting consumer satisfaction on the purchase of Betutu Men Tempeh in Gilimanuk. Researchers use quantitative data types. The design used is factorial. The population in this study were visitors who bought Betutu Men Tempeh with an unknown and infinite number of visitors. The results of this study indicate, (1) there are four factors that influence consumer satisfaction, namely product quality, product price, service quality, and ease of obtaining products. The value of the variance explained successively is the product quality as much as 32.987%, the price factor as much as 25.772%, the service quality factor as much as 21.159%, and the ease of obtaining the product as much as 20.082%. (2) the most dominant factor influencing consumer satisfaction in purchasing Betutu is the product quality factor with the variance explained as much as 32.987%.

**Keywords:** Factor; Consumer Satisfaction; Purchase