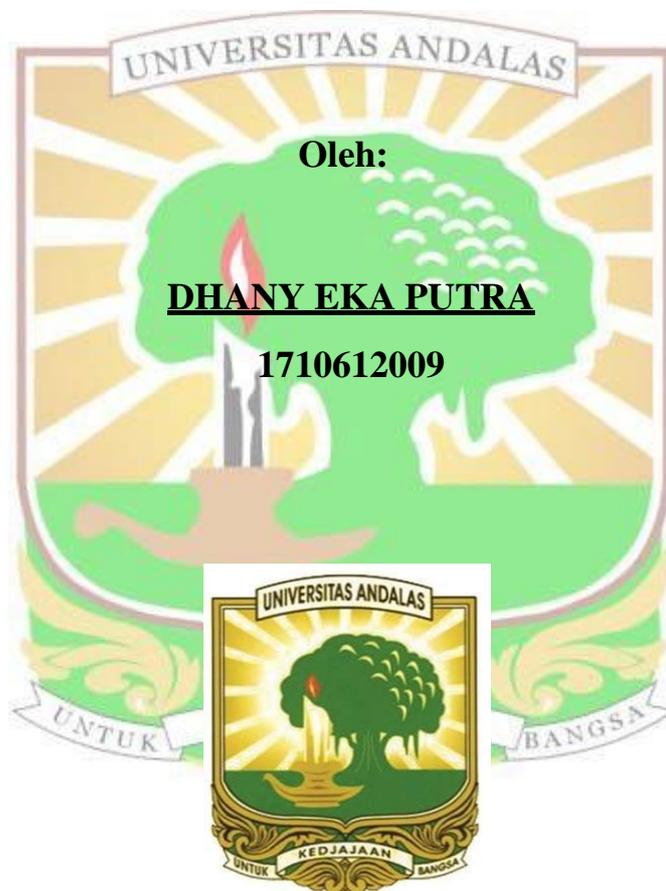


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *TEH  
TALUA* PRODUK OLAHAN PETERNAKAN  
(Studi Kasus : *Kedai Warkop Teh Talua Mak Etek Ampek  
Lenggek, Kecamatan Lubuk Begalung*)**

**SKRIPSI**



**FAKULTAS PETERNAKAN**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG, 2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *TEH  
TALUA* PRODUK OLAHAN PETERNAKAN  
(Studi Kasus : Kedai Warkop *Teh Talua* Mak Etek Ampek  
*Lenggek*, Kecamatan Lubuk Begalung)**

**Dhany Eka Putra** di bawah bimbingan  
**Prof. Dr. Ir. James Hellyward, MS, IPU, Aseang Eng, APEC Eng dan  
Elfi Rahmi, S.Pt, MP**  
Departemen Pembangunan dan Bisnis Peternakan  
Program Sudi Peternakan Fakultas Peternakan Universitas Andalas, 2024

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen teh talua Kedai Warkop *Teh Talua* Mak Etek Ampek Lenggek, Kecamatan Lubuk Begalung, yang dilakukan pada tanggal 15 Mei – 31 Mei 2024 dengan responden sebanyak 100 orang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *structural equation modeling* (SEM) dengan bantuan *smart-partial least square* (Smart-PLS). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan *p-value*  $0.001 < 0.05$ , kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan *p-value*  $0.024 < 0.05$ , harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan *p-value*  $0.002 < 0.05$ , serta kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen teh talua Kedai Warkop *Teh Talua* Mak Etek, Kecamatan Lubuk Begalung.

**Kata Kunci** : harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

