

KEVIN LEONI KABO. NPM :191811404122161. **Pengaruh Atribut Produk Minuman *Mocktail* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada The Ultimate Drink Poso.** Dibimbing oleh Bapak Holmes Roland K. dan Bapak Iswan M Masirette.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh rasa, aroma, warna dan tekstur Terhadap kepuasan Pelanggan Pada The Ultimate Drink Poso. Adapun populasi yang digunakan adalah pelanggan The Ultimate Drink Poso. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive Sampling* dengan sampel sebanyak 36 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data diolah dengan analisis regresi berganda menggunakan alat *computer statistical program for social science* (SPSS).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut $Y = 4,144 + 0,230X_1 + 0,196X_2 + 0,425X_3 - 0,348X_4 + e$. Berdasarkan analisis data statistik. Setiap indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multi kolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan berdistribusi normal, hasil pengujian hipotesis yaitu membuktikan bahwa variable independen rasa, aroma, warna dan tekstur mempunyai pengaruh signifikan, Nilai t hitung variable *rasa* 2,884 dengan signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$, Nilai t hitung variabel aroma 2.117 dengan signifikansi sebesar $0,042 < 0,05$, Nilai t hitung variable warna 3.478 dengan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan Nilai t hitung variable tekstur-2.101 dengan signifikansi sebesar $0,044 < 0,05$. Hasil uji f menunjukkan bahwa rasa, aroma, warna dan tekstur secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai F hitung sebesar 14,938 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi R^2 yang diperoleh sebesar 0,658. Hal ini berarti 65,8% kepuasan pelanggan ditentukan oleh variable rasa, aroma, warna dan tekstur, sisanya yaitu 34,2% ditentukan oleh variabel lain.

Kata Kunci :Rasa, Aroma, Warna, Tekstur, Kepuasan Pelanggan



KEVIN LEONI KABO. NPM: 191811404122161. **The Influence of Mocktail Beverage Product Attributes on Customer Satisfaction at The Ultimate Drink Poso.** Supervised by Holmes Roland K. and Iswan M Masirette.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of taste, aroma, color and texture on customer satisfaction at The Ultimate Drink Poso. The population was customers of The Ultimate Drink Poso. The sampling technique in this study was carried out by purposive sampling method with a sample of 36 respondents. Data collection technique was questionnaire. The data were analyzed using multiple regression analysis using a computer statistical program for social science (SPSS).

Based on the research results, the regression equation is obtained as follows: $Y = 4.144 + 0.230X_1 + 0.196X_2 + 0.425X_3 - 0.348X_4 + e$. Based on statistical data analysis. Each indicator in this study is valid and the variables are reliable. The classical assumptions obtained that the multi-colonierity free regression model, heteroscedasticity does not occur and is normally distributed. The hypothesis testing prove that the independent variables taste, aroma, color and texture have a significant effect, the T_{test} of the taste variable is 2.884 with a significance of $0.007 < 0, 05$, the T_{test} of the aroma variable is 2.117 with a significance of $0.042 < 0.05$, the T_{test} of the color variable is 3.478 with a significance of $0.002 < 0.05$ and the T_{test} of the texture variable -2.101 with a significance of $0.044 < 0.05$. The results of the F test obtained that the taste, aroma, color and texture simultaneously have a significant effect on customer satisfaction, with an F_{test} of 14.938 with a significance of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination R^2 obtained is 0.658. This means that 65.8% of customer satisfaction is determined by the taste, aroma, color and texture variables, the remaining 34.2% is determined by other variables.