

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Milk Moo* Sidoarjo. Kualitas pelayanan dalam hal ini yaitu bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sedangkan harga adalah nilai yang ditetapkan, dan lokasi adalah letak atau tempat pada *Cafe Milk Moo* Sidoarjo.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berkunjung pada *Cafe Milk Moo* Sidoarjo. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan metode *accidental sampling* pada *Cafe Milk Moo* Sidoarjo. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan maka diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang berada langsung di tempat *Cafe Milk Moo* Sidoarjo. Metode analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

Hasil penelitian uji kelayakan model menggunakan uji F menyimpulkan bahwa model penelitian layak dilanjutkan untuk analisis berikutnya. Sedangkan untuk hasil pengujian hipotesis uji t (parsial) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

This research is meant to examine the influence of service quality, price, and place to the customer satisfaction at Cafe Milk Moo Sidoarjo. Service quality is the service which is provided by the employees, meanwhile price is the value which has been determined, and place is the location of Cafe Milk Moo Sidoarjo.

The population of this research is all customers who have ever visited at Cafe Milk Moo Sidoarjo. The research samples has been obtained by using accidental sampling method. In according to the predetermined criteria 100 respondents who have ever visited Cafe Milk Moo Sidoarjo have been selected as samples. The analysis method has been carried out by using multiple linear analysis and the instrument is the SPSS application (Statistical Product and Service Solutions).

The result of the model feasibility test which has been done by using F test has concluded that the research model is feasible to be used for the following analysis. Meanwhile the result of hypothesis t test (partial) shows that service quality has significant influence to the customer satisfaction. Price has significant influence to the customer satisfaction. And place has significant influence to the customer satisfaction.

**Keywords:** Service quality, price, place, customer satisfaction.