

ABSTRAK

Persaingan bisnis kafe semakin ketat hal ini menjadikan harga, kualitas produk, dan lokasi merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pada pelanggan. Apabila harga, kualitas produk, dan lokasi diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe RS Kopi. Populasi yang digunakan tidak diketahui secara pasti atau bersifat *infinit*.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Non probability sampling* dan penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen dengan uji validitas dan uji reabilitas, asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Hasil penilitian ini menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk itu Kafe RS Kopi diharapkan lebih memperhatikan dalam strategi penetapan harga, kualitas produk, dan lokasi karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas produk, Lokasi dan Kepuasan pelanggan

Mo
26/2/2020
Hc

ABSTRACT

As more competitive the business of Cafe, price along with product quality and location become customers' advantages which need to developed. When the customer feel those things as they really want and suitable with the expectation, they will be satisfied. Therefore, this research aimed to find out the effect of price, product quality, and location on customers' satisfaction of RS Kopi Cafe. While, the population was not really fixed or infinite.

The data collection technique used non-probability sampling. Meanwhile, the sampling used purposive sampling. In line with, there were 100 respondents as sample. Moreover, the data analysis technique used multiple linear regression with the instrument of validity test, reliability test, classical assumption test, and also SPSS (Statistical Product and Service Solution). Furthermore, the research result concluded price, product quality, and location had positive and significant effect on customers' satisfaction. In brief, the management of RS Kopi Cafe needs to consider more its strategy in determining price, product quality, and location this may effect customers' satisfaction level

Keywords: Price, Product Quality, Location, Customers' Satisfaction

