

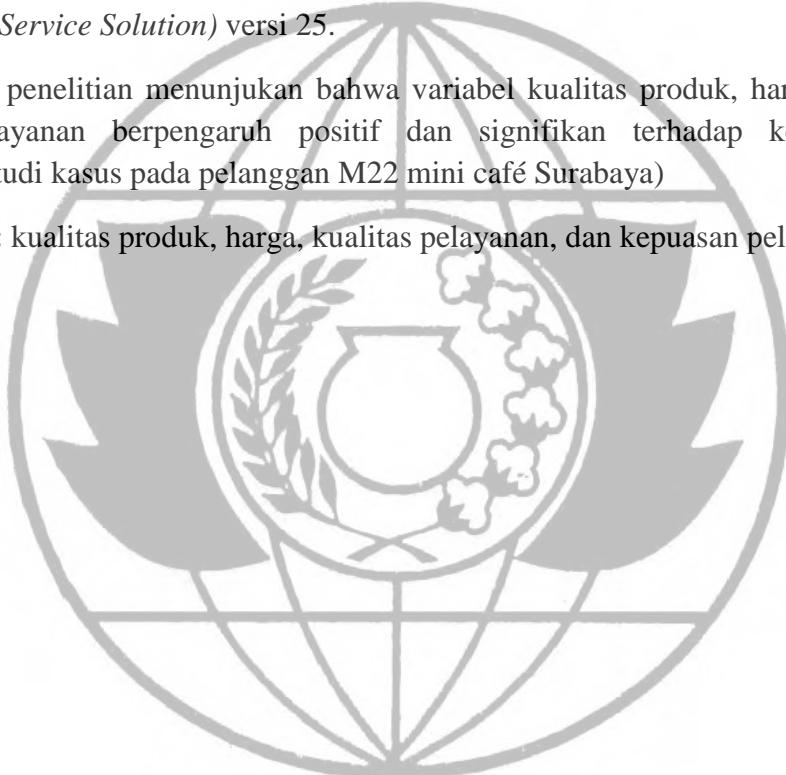
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan dalam menguji pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pelanggan M22 mini café Surabaya)

Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat kausal komparatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang telah berkunjung di M22 café Surabaya. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*. Metode analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang perhitungannya dibantu dengan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pelanggan M22 mini café Surabaya)

Kata kunci: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan



ABSTRACT

This study aims to test the impact of the product quality, the price, and the service quality toward the customers satisfaction (the case study on the customers of M22 mini café Surabaya)

The type of this study is causal comparative with a quantitative approach. The population of this study are the customers who visit M22 café Surabaya. The samples of this study are 100 respondents. The samples of this study are collected by non probability sampling. The method of the data analysis applies the multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25.

The result of the study shows that the product quality, the price, and the service quality give positive and significant impacts to the customers satisfaction (the case study on the customers ofM22 mini café Surabaya)

Keywords: product quality, price, service quality, and customer's satisfaction

