

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe Nay Coffe Surabaya.

Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden yang melakukan pembelian di cafe Nay Coffe yang diambil menggunakan teknik *metode accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kusioner. Metode analisis data dengan menggunakan analisis linear berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution). Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji kelayakan model menggunakan uji f, koefisien determinasi berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen cafe Nay Coffe Surabaya. Demikian pula dengan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian cafe Nay Coffe Surabaya. Serupa juga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen cafe Nay Coffe Surabaya

Kata kunci: Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan kosnumen



ABSTRACT

This research aimed to analyze the effect of price, promotion, and service quality on the consumers' satisfaction at Nay Coffee Cafe Surabaya. The research was a descriptive analysis with a quantitative approach. Furthermore, the research sample was 100 respondent who had ever purchased at Nay Coffee Surabaya taken with the Accidental sampling method technique. Meanwhile, the research data analysis method used multiple linear analyses with the SPSS (Statistical Product And Service Solution) application. The research instrument used validity test and reliability, model feasibility test with f test, multiple determination coefficient, and hypothesis test with t -test. The research result showed that the price variable had a positive and significant effect on the consumers' satisfaction at Nay Coffee Café Surabaya. Therefore, the promotion positively and significantly affected the consumers' positive and significant effect on the consumers' satisfaction at Nay Coffee Café Surabaya.

Keyword: price, promotion, service quality, customers' satisfaction

