

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Lain Hati Cabang Deltasari. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan Kopi Lain Hati Cabang Deltasari yang telah membeli minuman lebih dari satu kali.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yaitu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian dan ditetapkan sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan menggunakan alat uji statistik SPSS versi 25.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Lain Hati Cabang Deltasari. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Lain Hati Cabang Deltasari. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Lain Hati Cabang Deltasari.

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



## ABSTRACT

*This research aimed to find out the effect of service quality, product quality, and price on customers' satisfaction at Kopi Lain Hati, a branch of Deltasari. The population was all customers of Kopi Lain Hati, a branch of Deltasari who had ever bought the product once. The research was quantitative. Moreover, the data collection technique used non-probability sampling with accidental sampling as the sampling technique. The sampling took the respondents who were accidentally at the research object or suitable based on its context. In line with that, there were 100 respondents as the sample. Furthermore, the instrument in the data collection technique used questionnaires. The measurement scale used the Likert scale. Additionally, the data analysis technique used multiple linear analysis with SPSS 25. The result showed that service quality had a significantly positive effect on the customers' satisfaction at Kopi Lain Hati, a branch of Deltasari. However, product quality had a positive but insignificant effect on the customers' satisfaction at Kopi Lain Hati, a branch of Deltasari. In contrast, the price had a significantly positive effect on the customers' satisfaction at Kopi Lain Hati, a branch of Deltasari.*

*Keywords: service quality, product quality, price, customers' satisfaction*

