

## ABSTRAK

Persaingan bisnis kopi kekinian kini semakin ketat. Setiap pelaku bisnis dituntut menjadi kreatif dalam setiap aspeknya agar dapat menciptakan ide-ide dan inovasi terbaru agar siap dalam menghadapi persaingan industri yang semakin meningkat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan konsumen Kopi Kenangan Manyar Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Kopi Kenangan di Manyar Surabaya. Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, karena jumlah populasi yang tidak terbatas maka digunakan rumus lemeshow sehingga pengumpulan data pada penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopi Kenangan Manyar Surabaya. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopi Kenangan Manyar Surabaya Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopi Kenangan Manyar Surabaya.

**Kata Kunci** : kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

*Nowadays, coffee business competition is getting tougher. Every business person is required to be creative in every aspect, in order to be able to create the latest ideas and innovations; so that they are ready to face this increasing industrial competition. This research aimed to find out the effect of product quality, service quality, and price on the customers' satisfaction at Kopi Kenangan Manyar, Surabaya.*

*The research was quantitative. Furthermore, the population was Kopi Kenangan located in Manyar, Surabaya. The data were primary. Moreover, the data collection technique used purposive sampling. Since the population was unlimited, the Lemeshow formula was used. Furthermore, the instrument of data collection technique used questionnaires. The questionnaires were distributed to 100 respondents as the sample. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution) 23.0 version.*

*The result concluded that product quality had a significant effect on the customers' satisfaction at Kopi Kenangan Manyar, Surabaya. Likewise, the price had a significant effect on the customers' satisfaction at Kopi Kenangan Manyar, Surabaya.*

**Keywords:** *Product Quality, Service Quality, Price, Customers' Satisfaction*



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 23/2/23

M. Faisal, SP4, M.Pd

STIESIA Language  
Menur Purnajene