

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Kopi “STK” Sedulur Tunggal Kopi Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian merupakan pelanggan Warung Kopi “STK” Sedulur Tunggal Kopi Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non-probability sampling dengan menggunakan *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan bersumber dari data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner secara online. Adapun teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 26.0. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, lokasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,375 atau 37,5% yang dapat menunjukkan bahwa persentase besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

The research aimed to find out the effect of service quality, price, and location on customers' satisfaction at Warkop STK in Surabaya. Moreover, the population was customers at Warkop STK in Surabaya.

The research was quantitative. Furthermore, the data collection technique used non-probability sampling with accidental sampling as the sampling technique. Additionally, the data were primary, which were taken from online questionnaire distribution. The data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution) 26.0. In addition, the instrument test used validity and reliability test.

The research result showed that both service quality and the price had a positive and significant effect on customers' satisfaction at Warkop STK in Surabaya. On the other hand, the location had a positive but insignificant effect on the customers' satisfaction at Warkop STK in Surabaya. While the result of the determination coefficient (R^2) was 0,375. It meant the percentage of service quality, price, and location variables on customers' satisfaction was 37.5%.

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

