

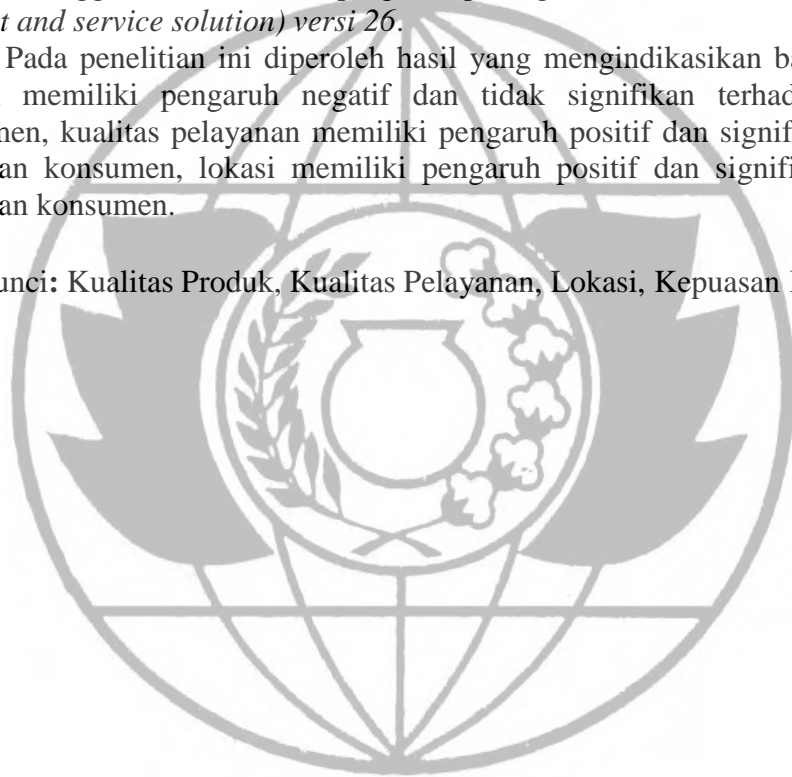
ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Lavender Surabaya.

Jenis penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini mencakup semua konsumen yang pernah melakukan transaksi pembelian di Cafe Lavender Surabaya. Jumlah sampel pada penelitian menggunakan pendekatan rumus Lemeshow yaitu diperoleh sebesar 100 responden. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini meliputi uji instrumen data, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji kelayakan model (uji F), dan uji hipotesis (uji t) dengan menggunakan bantuan program perangkat lunak atau *SPSS (Statistic product and service solution) versi 26*.

Pada penelitian ini diperoleh hasil yang mengindikasikan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

This research determines and analyzes the effect of product quality, service quality, and location on customer satisfaction at Cafe Lavender, Surabaya.

The research applies quantitatively, with a descriptive approach. Furthermore, the population comprises all customers who have purchased products at Cafe Lavender, Surabaya. In line with that, there were 100 respondents taken as samples, using the Lemeshow formula. Moreover, the data analysis technique used data instrument test, multiple linear regression, classical assumption test, proper model test (F-test), and hypothesis test (t-test) with SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 26.

The result shows that product quality has a negative and insignificant effect on customer satisfaction at Cafe Lavender, Surabaya. However, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Cafe Lavender, Surabaya. Likewise, location has a positive and significant effect on customer satisfaction at Cafe Lavender, Surabaya.

Keywords: *product quality, service quality, location, and customer satisfaction.*

