

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen cafe harmony nganjuk (2) untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen cafe harmony nganjuk (3) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen cafe harmony nganjuk.

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kuantitatif dengan subyek penelitian ini adalah Konsumen yang datang dan membeli di cafe harmony nganjuk. Sampel ditentukan menggunakan teori table Hair, et al, dengan responden 96 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan angket (kuesioner) dan wawancara. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis persamaan regresi Linier berganda.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan konsumen, sebesar 65,4%, sedangkan sisanya sebesar 34,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Disarankan pengusaha/manajer lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanan dan harga yang pada akhirnya dapat digunakan sebagai suatu strategi pemasaran yang tepat dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

KataKunci :Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.