

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kondisi Tanggapan konsumen mengenai harga pada *cafe* panas dalam, tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan pada *cafe* panas dalam, tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen terhadap makanan dan minuman *cafe* panas dalam, besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada *cafe* panas dalam secara simultan maupun parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen berjumlah 919 konsumen. Sampel penelitian berjumlah 90 konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Pada penelitian ini untuk mengolah, menganalisis data, dan membuat kesimpulan penelitian, penulis menggunakan statistik regresi linier berganda dengan menggunakan program komputer SPSS versi 20. Uji hipotesis menggunakan uji secara simultan dan parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the condition of the consumer on price Responses in heat in the cafe, the response of consumers regarding the quality of service at the cafe in the heat, the response of the consumer about consumer satisfaction toward food and drink cafe heat in, the magnitude of the influence of the quality of service and price against the consumer satisfaction on a hot cafe in simultaneous or partial. The population in this study was consumers totalling 919 consumers. Sample research totalling 90 consumers. The research method used is descriptive method and verifikatif. In this research, to manipulate, analyze data, and make the conclusion of the study, the authors use multiple linear regression statistics using SPSS program version. Test hypotheses using simultaneous and partial test. The results showed that the price and quality of service has a positive influence toward consumer satisfaction. The quality of service has a bigger influence toward consumer satisfaction

Keywords: Pricing, Service Quality, Customer Satisfaction