

## ABSTRAK

Fenomena yang terjadi saat ini, begitu maraknya pelaku usaha yang tertarik membuka usaha *café shop*, hal ini dikarenakan antusiasme masyarakat terhadap kopi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beberapa faktor kunci yang memengaruhi kinerja pelanggan di Kedai Kopi Salarea. Kami akan mengevaluasi tanggapan pelanggan terhadap persepsi harga yang ditawarkan oleh kedai, mengukur sejauh mana bukti fisik yang disediakan oleh kedai memengaruhi persepsi pelanggan, menilai tingkat kepuasan pelanggan, dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan di kedai tersebut. Kami juga akan menentukan sejauh mana persepsi harga dan bukti fisik berpengaruh pada kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan, serta mengukur pengaruh mereka bersama dengan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan adalah campuran penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Terdapat empat variabel utama: Persepsi Harga (X1), Bukti Fisik (X2), Kepuasan (Y1), dan Loyalitas Pelanggan (Z). Dalam penelitian ini, kami mengambil sampel sebanyak 321 responden untuk mewakili populasi yang lebih besar. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa persepsi harga dan bukti fisik berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, serta memiliki dampak yang kuat pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pelanggan di Kedai Kopi Salarea, dengan implikasi potensial untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan meningkatkan loyalitas di bisnis sejenis.

**Kata Kunci:** Persepsi Harga, Bukti Fisik, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Analisis Jalur.

## **ABSTRACT**

*The current phenomenon is that there are so many people interested in opening café shop businesses, this is due to people's enthusiasm for coffee. This study aims to analyze some of the key factors that influence customer performance at Salarea Coffee Shop. We will evaluate customer responses to the perceived price offered by the shop, measure the extent to which the physical evidence provided by the shop influences customer perceptions, assess the level of customer satisfaction, and analyze the factors that influence customer loyalty at the shop. We will also determine the extent to which perceived price and physical evidence affect customer satisfaction partially and simultaneously, and measure their influence along with customer satisfaction on customer loyalty. The method used is a mixture of descriptive and verification research with a quantitative approach. There are four main variables: Price Perception (X1), Physical Evidence (X2), Satisfaction (Y1), and Customer Loyalty (Z). In this study, we sampled 321 respondents to represent the larger population. The results of path analysis show that price perception and physical evidence have a significant effect on customer satisfaction, and have a strong impact on customer loyalty through customer satisfaction. This research provides an in-depth understanding of the factors that influence customer behavior at Kedai Kopi Salarea, with potential implications for improving customer experience and increasing loyalty in similar businesses.*

**Keywords:** *Price Perception, Physical Evidence, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Path Analysis.*