

## ABSTRAK

Perkembangan zaman dan derasnya arus globalisasi menimbulkan terjadinya perubahan gaya hidup, terutama pada masyarakat perkotaan. Gaya hidup di perkotaan saat ini dipengaruhi oleh kesibukan masyarakat dalam pekerjaan, baik dalam sektor industri, pendidikan, dan perdagangan yang menyita waktu lebih banyak. Hal ini berbeda dengan masyarakat pedesaan yang memiliki waktu lebih luang, jarak tempuh yang lebih dekat dan hubungan dengan kerabat dan keluarga lebih erat karena masih banyak yang tinggal satu rumah atau berdekatan, sehingga interaksi masyarakat pedesaan relatif masih lebih baik dibandingkan dengan interaksi masyarakat di perkotaan.

Peningkatan pesat ini mengakibatkan para pemilik usaha melihat ke arah kedai kopi, salah satunya Warduy Cikampek (Warung Kopi Mang Iduy). Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warduy Cikampek, seberapa besar pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warduy Cikampek, seberapa besar pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warduy Cikampek. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 konsumen Unara Coffee. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, korelasi berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan 44,4% dan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 5,8% dan besarnya pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 38,6%.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Pelanggan**