

ABSTRAK

Persaingan industri coffee shop di Kota Tasikmalaya semakin meningkat sehingga pelaku usaha dituntut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dan penetapan harga yang sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe 48 Island Tasikmalaya, baik secara simultan maupun parsial.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada konsumen Kafe 48 Island Tasikmalaya dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, serta uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan daya saing kafe.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan pelanggan