

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen cafe kolong jember. penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari observasi langsung dan kuesioner yang disebabkan kepada responden yang selanjutnya di analisis menggunakan analisis regresi linier berganda berganda. Hasil analisis data diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, brand dan trust berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada kafe kolong Jember

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Brand, Trust, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACK

The quality of service is an important factor that can provide satisfaction for its customers so that customers are satisfied with the service provided. The purpose of this study is to find out the effect and analyzed of quality of service on consumers Kolong Cafe Jember. This research uses primary data derived from direct observations and questionnaires presented to respondents who are then analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the data analysis are known that the quality variables of service, brand, and trust have limited effect on customer satisfaction in Kolong Cafe Jember

Keywords: Quality of Service, Brand, Trust, Customer satisfaction.

