

ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen di MBS Bistro Cafe, Jember. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen MBS Bistro Cafe. Sampel yang digunakan sebanyak 60 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, sehingga secara individu seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki nilai koefisien positif, yang berarti seluruh variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 55.8% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi. Sedangkan sisanya 44.2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti suasana kedai, cita rasa produk dan lain-lain.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

Research about factors that influence customer satisfaction at MBS Bistro Cafe. The purpose of this research is to analyze the influence of service quality, price and location to the customer satisfaction partial and simultaneous. The theory used in this research is the theory of service quality, price, location and customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this study are MBS Bistro Cafe consumers. The samples used were 60 respondents, using the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. The analysis tool using multiple linear regression. Hipotesys test results showed significant value of service quality, price and location is smaller than 0.05, so that partially have a significant influence to the customer satisfaction. Regression analysis showed service quality, price and location have a positive influence to the customer satisfaction. Coefficient determination test shows that 55.8% of customer satisfaction at Bakso Kabut Bu Juhairiyah influenced by service quality, price and location. While the remaining 44.2% is influenced by other variables outside the model or equation, like shop atmosphere, tasted of product and others.

Key words: service quality, price, location and customer satisfaction