

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan fasilitas Terhadap kepuasan pelanggan Pada *Café Kolong Jember*. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 100 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Hasil uji yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan fasilitas mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kolong Jember*. Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada *Cafe Kolong Jember*.

Kata Kunci: *Cafe Kolong Jember*, kualitas pelayanan, harga, lokasi, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Formulation of the problem in this study is how the influence of service quality, price, location, and facility on buying decision at Cafe Kolong. The research objective was to determine and analyze the effect of the influence of service quality, price, location, and facility on the buying decision. The study was conducted at consumer of Cafe Kolong. This type of quantitative descriptive study using purposive sampling method with a sample of 100 respondents. Compatibility test results obtained indicate that the variable service quality, price, location, and facility can explain the variations that occur in buying decision at Cafe Kolong. Each variable has positive and significant impact on buying decision at Cafe Kolong.

Keywords: Cafe Kolong, service quality, price, location, and facility and buying decision