

ABSTRAK

Pada saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis, perubahan pada dunia bisnis ditandai dengan gaya hidup dan kemajuan teknologi yang semakin canggih. Sehingga pemasaran menjadi sangat diperlukan untuk mendorong kemajuan bisnis, salah satunya pada usaha bisnis cafe. Objek penelitian yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Kedai Doeloe Kalisat Jember, café tersebut dipilih karena merupakan salah satu café yang tetap bertahan ditengah persaingan bisnis pada bidang jasa makanan dan minuman yaitu café. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Doeloe Kalisat Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen Kedai Doeloe Kalisat Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 90 responden dengan menggunakan teknik *puposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Doeloe Kalisat Jember.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

At this time a lot of progress and changes are happening in the business world, changes in the business world are marked by lifestyles and increasingly sophisticated technological advances. So that marketing becomes indispensable to encourage business progress, one of which is in the cafe business. The object of research raised in this study is Kedai Doeloe Kalisat Jember, the cafe was chosen because it is one of the cafes that survives in the midst of business competition in the food and beverage service sector, namely a café. The purpose of this study was to determine and analyze the quality of service, product quality and price had a significant effect on customer satisfaction at Kedai Doeloe Kalisat Jember. This type of research is causality research. The population in this study are consumers of Kedai Doeloe Kalisat Jember. The sample used was 90 respondents using a purposive sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that service quality, product quality and price have a significant effect on customer satisfaction at Kedai Doeloe Kalisat Jember.

Keywords : *Service Quality, Product Quality, Price, Customer Satisfaction.*

