

## ABSTRAK

*Cafe* atau tempat ngopi merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Bisnis jasa saat ini telah berkembang dan dapat memenuhi kebutuhan para konsumen. Mulai dari pekerja hingga pelajar yang membutuhkan hiburan maupun nuansa yang dapat menyegarkan pikiran mereka. Oleh karena itu, banyak muncul *café-café* di setiap kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, mengetahui dan menjelaskan pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, mengetahui dan menjelaskan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan sampel berjumlah 88 responden yakni pembeli pada *Café Black* Semeru di Candipuro. Data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang di analisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di *Café Black* Semeru dengan jumlah 700 orang. Peneliti menggunakan *simple random sampling* untuk teknik pengambilan sampel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Café Black* Semeru di Candipuro. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Café Black* Semeru di Candipuro. Dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Café Black* Semeru di Candipuro.

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

## **ABSTRACT**

*Cafe or coffee shop is one of the businesses engaged in products and services to meet consumer needs. Today's service business has grown and can meet the needs of consumers. Ranging from workers to students who need entertainment and nuances that can refresh their minds. Therefore, many cafes appear in every city. This study aims to determine and explain the effect of service quality on customer satisfaction, identify and explain the effect of price on customer satisfaction, identify and explain location on customer satisfaction. This research is quantitative with a sample of 88 respondents, namely buyers at Café Black Semeru in Candipuro. The data obtained by distributing questionnaires were analyzed using multiple linear regression analysis techniques. The type of data used is primary data. The population in this study were visitors at Café Black Semeru with a total of 700 people. The researcher used simple random sampling for the sampling technique. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction at Café Black Semeru in Candipuro. Price has no significant effect on customer satisfaction at Café Black Semeru in Candipuro. And location has a significant effect on customer satisfaction at Café Black Semeru in Candipuro.*

*Keywords: service quality, price, location, and customer satisfaction*

