

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KAFE KEDAI GARASI LANGOWAN

JOSUA KAMU [19042050]

Dibimbing oleh:

**Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc., dan Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A.
(Adv.)**

Perkembangan jumlah usaha kuliner dalam beberapa tahun terakhir semakin meningkat seiring dengan berkembangnya gaya hidup masyarakat, pola pekerjaan, serta peningkatan penghasilan masyarakat di Indonesia. Kedai Garasi merupakan salah satu Kafe yang sangat diminati oleh masyarakat khususnya anak-anak muda, yang berlokasi di desa Waleure Langowan Timur, Minahasa, Sulawesi Utara. Terdapat masalah atau kendala yang di temukan di Kafe Kedai Garasi yaitu, ditemukan adanya keluhan dari beberapa pelanggan mengenai pelayanan yang disediakan oleh Kafe Kedai Garasi serta dalam hal penentuan harga dan ketersediaan lahan parkir.

Penelitian ini bertujuan agar kita dapat mengetahui kepuasan pelanggan yang ada di Kafe Kedai Garasi dengan cara membagikan kuisioner kepada para konsumen yang sementara mengunjungi Kedai Garasi, penelitian ini bersifat kuantitatif untuk mengukur bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Kedai Garasi dan peneliti menggunakan SPSS 25 untuk mengelola data.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. harga terbukti tidak berpengaruh dalam penentuan kepuasan pelanggan, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT LANGOWAN KEDAI GARASI CAFE

JOSUA KAMU [19042050]

Supervised by:

Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc., and Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A.

(Adv.)

The development of the amount of culinary businesses in recent years has increased along with the development of people's lifestyles, employment patterns, and the rise of people's incomes in Indonesia. Kedai Garasi is a cafe that is very popular, especially among young people, located in Waleure Langowan Timur village, Minahasa, North Sulawesi. There were problems found at the Kedai Garasi Cafe, which are, there were complaints from several customers regarding the services provided by the Kedai Garasi Cafe as well as regarding pricing and availability of parking spaces.

This research aims for us to find out about customer satisfaction at Kedai Garasi Cafe by distributing questionnaires to consumers who temporarily visit Kedai Garasi. This research is quantitative in nature to measure the influence of service quality, price and location on customer satisfaction at Kedai Garasi Cafe and researchers using the SPSS 25 to manage data.

The results of the research that has been carried out show that partially service quality has been proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction. Price is proven to have no effect in determining customer satisfaction, location has a positive and significant effect on customer satisfaction.

While simultaneously service quality, price and location influence customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction.