

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Café My Own Barn Tulungagung*” yang ditulis oleh Tahnia Riza Aprilia, NIM 17402183056, dengan dosen pembimbing Citra Mulya Sari, M.E.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan dunia usaha *café* yang semakin pesat di Tulungagung, dimana kota ini memiliki satu *café* yang paling besar dan tidak pernah sepi pengunjung yaitu di *Café My Own Barn*. *Café* ini merupakan *café* kalangan menengah ke atas dan juga bisa unuk kalangan menengah kebawah yang bisa dibilang ramah dikantong masyarakat. *Café* ini juga menjadi salah satu *café* yang merusak harga pasaran makanan dan minuman untuk *café-café* sejenisnya, sehingga keberadaan *café* ini sudah menjadi ancaman bagi *café* lainnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan di *café* MOB, (2) dan secara parsial untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *café* MOB, (3) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di *café* MOB, (4) untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di *café* MOB.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif jenis asosiatif, dengan populasi adalah pelanggan *café* MOB yang datang 3 bulan terakhir ke *café* MOB Tulungagung sehingga populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya dan digunakan teknik penarikan jumlah sampel diambil dari Naresh paling tidak empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan, Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 100 sampel yang diperoleh dari 5 x 20 (item pertanyaan), sehingga diperoleh 100 responden pengunjung *café* MOB, sumber data primer yang digunakan adalah angket dengan pengukuran skala likert. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *random sampling* yaitu pengambilan data secara acak dan siapapun yang datang ke MOB bisa menjadi responden, dan analisis hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *café* MOB, (2) Secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini karena pihak MOB menerapkan customer sebagai *customer center* dimana pelayanan tidak terpusat pada karyawan *café* tapi pelanggan mengambil sendiri pesannya dengan alat bunyi sebagai isyarat pesanan sudah siap sehingga ini efisien untuk manajemen waktu dari *café*, dan meminimalisir pelayanan tidak baik dari pelayan, (3) Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *café* MOB Tulungagung, makanan dan minuman menjadi objek ini tukan pelanggan datang ke MOB sehingga sangat mempengaruhi kepuasan dari pelanggan, (4) dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dimana harga ini memang baerani rendah diantara *café-café* lainnya hal ini menjadi salah satu strataegi harga yang dilakukan *café* untuk mengikat para pelanggan sehingga semua kalangan bisa masuk ke *café* tersebut.

**Kata kunci** : *Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk*

## ABSTRACT

*Thesis entitled “The Influence of Service Quality, Product Quality, and Price on Customer Satisfaction at Café My Own Barn Tulungagung” written by Tahnia Riza Aprilia, NIM 17402183056, with supervisor Citra Mulya Sari, M.E.*

*This research is motivated by the rapid development of the café business in Tulungagung, where this city has one of the largest and never empty cafes, namely Café My Own Barn. This cafe is a cafe for the upper middle class and can also be used for the lower middle class which can be said to be friendly to the community. This cafe has also become one of the cafes that undermines the market price of food and drinks for similar cafes, so the existence of this café has become a threat to other cafes.*

*The purpose of this study was to determine (1) the effect of simultaneously variable service quality, product quality and price on customer satisfaction at the MOB café, (2) and partially to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the MOB cafe, (3) to determine the effect of product quality on customer satisfaction at the MOB café, (4) to determine the effect of price on customer satisfaction at the MOB café.*

*The research method used is quantitative associative type, with the population being MOB cafe customers who came in the last 3 months to Tulungagung MOB cafe so the population in this study is unknown and the number of samples used is taken from Naresh at least four or five times the number of items questions, so that in this study 100 samples were obtained from 5 x 20 (question items), in order to obtain 100 respondents from MOB cafe visitors, the primary data source used was a questionnaire with a Likert scale measurement. The data collection technique used a random sampling technique, namely random data collection and anyone who came to MOB could be a respondent, and hypothesis analysis used multiple linear regression analysis.*

*The results show that (1) service quality, product quality, and price together have a positive and significant effect on customer satisfaction at MOB cafes, (2) partially service quality does not affect customer satisfaction, this is because the MOB implements customer satisfaction. as a customer center where service is not centered on cafe employees but customers take their orders themselves with a sound device as a signal that the order is ready so that it is efficient for time management from the cafe, and minimizes bad service from waiters, (3) Product quality affects customer satisfaction at Tulungagung MOB café, food and beverages are the object of this customer's demand to come to MOB so that it greatly affects customer satisfaction, (4) and price affects customer satisfaction where this price is indeed low among other cafes, this is one of the best pricing strategies. done by the cafe to tie the para customers so that all walks of life can enter the cafe.*

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