

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Silincah Coffee Palembang. Kepuasan konsumen adalah sebuah sikap atau perasaan puas yang dimiliki seorang konsumen atas apa yang didapatkan sesuai dengan harapannya.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dihasilkan dari data kuesioner dari responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *NonProbability Sampling*, sehingga sampel penelitian yang didapatkan sebanyak 97 responden. Pengujian data dan hipotesis menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan bantuan program SmartPLS 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa H1 menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, H2 menyatakan Harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan H3 menyatakan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality, price and location on consumer satisfaction at Silincah Coffee Palembang. Consumer satisfaction is an attitude or feeling of satisfaction that a consumer has regarding what they get according to their expectations.

The data collection method in this research uses a quantitative method using primary data generated from questionnaire data from respondents. The sampling technique in this research used the NonProbability Sampling method, so that the research sample obtained was 97 respondents. Data and hypothesis testing uses the SEM (Structural Equation Modeling) method with the help of the SmartPLS 3 program.

The research results show that H1 states that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, H2 states that price has no positive and significant effect on consumer satisfaction and H3 states that location has a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Location and Consumer Satisfaction