

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana seseorang dapat merasakan setelah membandingkan performa produk atau output yang dirasakan melalui harapan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan serta ketidakpuasan pelanggan akan mempengaruhi acuan perilaku berikutnya. Informasi tersebut dapat dilihat dari perilaku pelanggan sesudah membeli produk atau menikmati layanan. Jika pelanggan puas, ini menampilkan suatu yang mungkin tinggi guna melakukan pembelian barang serupa atau memesan kembali layanan yang sama. Customer yang senang juga cenderung akan memberikan saran layanan atau barang yang baik terhadap customer maupun masyarakat lain. Pengkajian yang diuji memiliki tujuan guna memahami pengaruh layanan yang memiliki kualitas serta tarif pada rasa senang konsumen Kedai Kopi Zona Coffee Malang.

Populasi penelitian adalah pengunjung Kedai Kopi Zona Coffee Malang yang kuantitasnya tidak bisa ditemukan secara pasti (tak terhingga). Metode pemungutan model menggunakan metode *accidental sampling* yang dimana diambil 70 sampel pengunjung Kedai Kopi Zona Coffee Malang. Penyebaran kuesioner dilakukan agar dapat memperoleh informasi dan data. Metode analisis data memakai kemunduran linier berlipat ganda & pengkajian asumsi sementara terhadap memakai pengujian elemen F serta pengujian elemen t.

Output penelitian menampilkan jika rasa puas customer bisa memiliki dampak terhadap layanan yang memiliki kualitas, informasi tersebut bisa terlihat dari jumlah hasil uji t yang mempunyai kuantitas penerimaan di bawah 0,05 ialah 0,000. Kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh harga, informasi itu bisa tampak pada jumlah output pengujian elemen t yang memiliki kuantitas penerimaan di bawah 0,05 yaitu 0,005. Secara simultan rasa senang konsumen mempunyai dampak terhadap layanan yang memiliki kualitas serta tarif, hal tersebut terlihat mempunyai kuantitas penerimaan di bawah 0,05 ialah 0,000 dari kuantitas hasil pengujian elemen F.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan

