

## ABSTRAK

**Muhamad Fauzan, 3402200. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi pada Coffe Shop NOP Coffe Langensari)”. Dibawah bimbingan Mochamad Aziz Basari, S.Sos., M.M. (Pembimbing I) dan Wiwin Setianingsih, S.E., M.M. (Pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi pada Coffe Shop NOP Coffe Langensari). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Coffe Shop NOP Coffe Langensari?; 2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Coffe Shop NOP Coffe Langensari?; 3) Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Coffe Shop NOP Coffe Langensari?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1) Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Coffe Shop NOP Coffe Langensari; 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Coffe Shop NOP Coffe Langensari; 3) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Coffe Shop NOP Coffe Langensari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan data Kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Regresi Sederhana, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis menggunakan Uji Signifikan (Uji t dan Uji F). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa 1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Coffe Shop NOP Coffe Langensari; 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Coffe Shop NOP Coffe Langensari; 3) Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Coffe Shop NOP Coffe Langensari. Diharapkan Coffe Shop NOP Coffe Langensari harus fokus terhadap pengelolaan harga dan kualitas pelayanan pada konsumen, untuk mempertahankan kepuasan konsumen.

**Kata kunci: Harga; Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**