

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Kebun Coklat Cafe Mojokerto. Adapun yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu mengingat persaingan dalam dunia bisnis makanan semakin banyak dan berbagai macam momentum yang mendorong masyarakat makan di luar rumah lebih sering.

Penelitian ini menggunakan sampel 108 responden. Subjek uji coba dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang dan membeli makanan yang ada di Kebun Coklat Cafe Mojokerto. Adapun sumber data-data primer dan sekunder, serta teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian data diolah dan di analisis metode regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan di Kebun Coklat Cafe Mojokerto.

Kata kunci : Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to explain effect of food quality, service quality, and price on customers satisfaction in Kebun Coklat Cafe Mojokerto. As for the background of this research is that considering the competition in the food business world is increasing and various kinds of momentum are encouraging people to eat outdoors more often. This study use a sample of 108 respondents. The subject of trails in this study are consumers who came and bought food at Kebun Coklat Cafe Mojokerto. As for primary and secondary data sources. The testing were done by SPSS 24.0 for windows software assistant and then in the analysis of multiple linear regression method. The result of this study indicate that food quality, service quality, and price influence customer satisfaction in the Kebun Coklat Cafe Mojokerto.

Keyword: *Food Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction.*