

ABSTRAK

Rahmawati, Indah. 2017. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe J'bing Kota Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Cafe J'bing Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe J'bing Kota Probolinggo, untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Cafe J'bing Kota Probolinggo, dan untuk mengetahui variabel di antara kualitas pelayanan dan harga yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe J'bing Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian eksplanatori, dengan variabel meliputi kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen. Sampel diambil sebanyak 54 orang dari 217 orang pengunjung dengan teknik *random purposive sampling* Metode analisis data yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Café J'Bing Kota Probolinggo dengan nilai $F_{hitung} = 87,110 > F_{tabel} = 3,179$ dan nilai $sig. F = 0,000 < 0,05$, ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Café J'Bing Kota Probolinggo nilai $t_{hitung} X_1 = 4,594$ dan nilai $t_{hitung} X_2 = 3,892 > t_{tabel} = 2,310$ dengan nilai $sig. t = 0,00 < 0,025 (\alpha/2 = 0,05/2)$, variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Café J'bing Kota Probolinggo dengan nilai koefisien beta variabel $X_1 = 0,503$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen