

ABSTRAK

FAHAT NUGRAHA (1229240089). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Relatif Cibiru Bandung.*

Persaingan usaha kuliner yang semakin kompetitif menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu menciptakan kepuasan konsumen sebagai upaya mempertahankan keberlangsungan usaha. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya harga dan kualitas pelayanan. Namun, pada Cafe Relatif Cibiru Bandung masih terdapat keluhan konsumen mengenai kesesuaian harga serta kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, serta pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Sampel penelitian berjumlah 200 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji *t*, uji *F*, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,784 ($>0,05$), sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Secara simultan, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,481 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 48,1% variasi kepuasan konsumen, sedangkan 51,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.