

## **ABSTRAK**

### **Ibnu Iqbal Mauludin (1188020085) : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Artha (Studi Pada Konsumen Kedai Artha di Kabupaten Kuningan)**

Pengaruh globalisasi mampu membuat perubahan yang signifikan akan perekonomian dan bisnis di Indonesia. Baik bisnis dalam sektor komunikasi, transportasi, keuangan, jasa, manufaktur, dan kuliner. Globalisasi memberikan peran yang cukup besar dalam hal inovasi dan kreativitas, terlebih didalam industri kuliner. Melalui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan Konsumen, Faktor yang dimaksud dapat berupa kualitas pelayanan, Suasana, dan Harga pada suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial maupun secara simultan dari Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2012) Suasana (Berman dan Evan, 2018) dan Harga (Kotler & Amstornng, 2010) terhadap Kepuasan Konsumen (Kotler & Keller, 2016).

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode Deskriptif dan Verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dan Insidental sampling, penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan hasil 100 Responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan media Google Form. Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji-t (Parsial), Uji-f (Simultan), serta Uji koefisien Determinasi diolah menggunakan program software SPSS Versi 26. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (2) Suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen, (3) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen, (4) Kualitas Pelayanan, Suasana, dan Harga berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hubungan yang ada pada penelitian ini memiliki tingkat hubungan yang kuat.

**Kata Kunci : Manajemen Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Suasana, Harga, Kepuasan Konsumen**