

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dengan mengedarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Hasil diperoleh bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi produk terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh. (2) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh. (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh. (5) Secara bersama-sama inovasi produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh. Akhirnya penulis menyarankan kepada Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh untuk lebih meningkatkan inovasi produk dan kualitas pelayanan sehingga kepuasan konsumen pada Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh dapat meningkat.

Kata Kunci : Inovasi Produk, Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product innovation, price, location and service quality on customer satisfaction at Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh. The method used is multiple linear regression analysis. By distributing questionnaires to 100 respondents. The results obtained that (1) there is a positive and significant influence of product innovation on consumer satisfaction at Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh.(2) There is a negative and significant effect of price on consumer satisfaction at Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh. (3)There is a positive and significant effect of location on customer satisfaction at Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh.(4) There is a positive and significant influence of service quality on customer satisfaction at Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh. (5)Taken together, product innovation, price, location and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh. Finally, the author suggests to Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh to further improve product innovation and service quality so that consumer satisfaction at Cafe Tansu Om Chenk Payakumbuh can increase.

Keywords: Product Innovation, Price, Location, Service Quality and Customer Satisfaction