

ABSTRAK

Dewasa ini perkembangan usaha bisnis semakin pesat terjadi ditandai dengan perkembangan zaman seperti perkembangan teknologi dan sebagainya. Pada era globalisasi ini perkembangan setiap sektor terkhusus pada sektor bisnis perlu melakukan pengembangan sesuai tuntutan zaman agar tidak tertinggal dengan para kompetitornya, dengan mengikuti perkembangan zaman nantinya akan dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat ini. Seiring dengan perkembangan zaman berbagai strategi juga telah dilakukan agar menjaga kepuasan konsumen yaitu dengan menetapkan harga, memilih lokasi, serta mengembangkan kualitas produk dan kualitas layanan. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga, lokasi, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe camkoha kota piri di Pekanbaru dimana variabel penelitian yaitu Harga (X1), Lokasi (X2), Kualitas Produk (X3), Kualitas Layanan (X4), dan Kepuasan Konsumen (Y).

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah para konsumen yang pernah berkunjung dan berbelanja pada cafe camkoha kota piri. Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 102 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan aplikasi *software SPSS Versi 22*.

Hasil penelitian yang didapatkan yaitu : a). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen. b). Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. c). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen. d). Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. e). Terdapat Pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara Harga, Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Kata Kunci : *Harga, Lokasi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Today the development of business enterprises is increasingly rapidly occurring marked by the development of the times such as technological developments and the like. In this era of globalization, the development of every sector, especially the business sector, needs to develop according to the demands of the times so as not to be left behind by its competitors, by following the times, it will be able to face this increasingly fierce competition. Along with the times, various strategies have also been carried out to maintain customer satisfaction, namely by setting prices, choosing locations, and developing product quality and service quality. Therefore, this study aims to examine the effect of price, location, product quality and service quality on consumer satisfaction at Camkoha Cafe Pariaman City where the research variable is Price (X1), Location (X2), Product Quality (X3), Service Quality (X4), and Consumer Satisfaction (Y).

In this study, the population is consumers who have visited and shopped at the Camkoha Cafe in Pariaman City. The sampling method used a probability sampling technique with a total sample of 102 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire. The analytical method used is the SPSS Version 22 application software.

The research results obtained are : a). There is a positive and significant effect between price on consumer satisfaction. b). There is a positive and insignificant effect between locations on customer satisfaction. c). There is a positive and significant effect between Product Quality on Consumer Satisfaction. d). There is a positive and insignificant effect between Service Quality on Consumer Satisfaction. e) There is a positive and significant influence jointly between Price, Location, Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction.

Keywords: Price, Location, Product Quality, Service Quality and Consumer Satisfaction