

ABSTRAK

Dewanti Purnamaningtyas, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Cafe Welijo. Dibawah bimbingan Yustina Chrismardani, SSi., M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan Cafe Welijo Lamongan. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu non-probability sampling dengan metode purposive sampling digunakan sebagai metode penentuan sampel, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan Cafe Welijo Lamongan yang pernah berkunjung. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel persepsi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Dewanti Purnamaningtyas, *Price Perception and Service Quality That Effect Customer Satisfaction Cafe Welijo Lamongan*. Under the guidance of Yustina Chrisnardani, Ssi., M.M.

The purpose of this study was to determine the effect of perceived price and service quality on customer satisfaction at Cafe Welijo Lamongan. This research was conducted with quantitative methods. The sampling technique used is non-probability sampling with purposive sampling method used as a method of determining the sample, this study used a sample of 100 respondents. The population in this study is Cafe Welijo Lamongan customers who have visited. The analytical tool in this study uses regression analysis.

The result of this research is the variable of price perception and service quality have partial effect on customer satisfaction.

Keywords: *Price Perception, Service Quality, Customer Satisfaction.*