

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada *Café It's Milk Cab. Bojongsalaman*)**

Oleh :  
Riyan Andriyan  
14.05.51.0127

Penelitian untuk menganalisis setiap batasan variabel yang berpengaruh positif dan signifikan atau tidak terhadap kepuasan pelanggan. Pengambilan sampel menggunakan metode "*Purposive Sampling*" dengan mempunyai batasan sebanyak 100 responden yang telah melakukan pembelian di Café Its Milk lebih dari 2 kali sebagai pelanggan tetap kemudian dilakukan pengujian validitas, reliabilitas, analisis linier berganda dan pengujian signifikansi koefisien determinasi yang berguna untuk mengetahui kebenaran hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap variabel berpengaruh positif atau signifikan pada kepuasan pelanggan di Café Its Milk Semarang.

Kata kunci : kualitas produk, persepsi harga, lokasi, kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

### ***Effec of Product Quality, Price Perception and Location on Customer Satisfaction (Study at Café It's Milk District Bojongsalaman)***

By :  
Riyan Andriyan  
14.05.51.0127

*Research to analyze each variable limit that has a positive and significant effect or not on customer satisfaction. Sampling using the "Purposive Sampling" method with a limit of 100 respondents who have made purchases at Café Its Milk more than 2 times as regular customers then tested the validity, reliability, multiple linear analysis and testing the significance of the coefficient of determination which is useful for knowing the truth of the hypothesis . The results of this study indicate that each variable has a positive or significant effect on customer satisfaction at Café Its Milk Semarang.*

*Keywords: product quality, price perception, location, customer satisfaction.*