

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu mendapatkan bukti pengaruh kualitas produk, persepsi harga, kualitas layanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Cafe Kopi Prabu Semarang merupakan objek pada penelitian ini. Konsumen yang berkunjung ke Cafe Kopi Prabu Semarang merupakan populasi yang digunakan sebagai responden dan didapatkan sebanyak 105 responden. Purposive smapling dijadikan teknik dalam pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. Data primer dalam bentuk kuesioner merupakan data yang digunakan untuk selanjutnya dilakukan analisis regresi linier beraganda, uji validitas, uji F, uji koefisien determinasi (R), dan uji t yang diolah menggunakan SPSS versi 16. Hasil yang didapatkan yaitu kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas layanan, dan lokasi secara signifikan dengan arah regresi positif. Sedangkan pada variabel persepsi harga tidak ditemukan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to obtain evidence of the effect of product quality, price perception, service quality, and location on customer satisfaction. Cafe Kopi Prabu Semarang is the object of this research. Consumers who visited the Prabu Coffee Cafe Semarang were the population used as respondents and obtained as many as 105 respondents. Purposive sampling is used as a technique for sampling with certain criteria. Primary data in the form of a questionnaire is the data used for further multiple linear regression analysis, validity test, F test, coefficient of determination (R) test, and t test processed using SPSS version 16. The results obtained are customer satisfaction can be influenced by quality product, service quality, and location significantly with positive regression direction. While the price perception variable did not find a significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Product Quality, Price Perception, Service Quality, Location, Customer Satisfaction*