



LAPORAN PENELITIAN

JUDUL:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kana Eatery Coffe Kediri**

Oleh:

Natasya Firmanda Salsabillah	(2112010241)
Dr. Samari, S.E, M.M.	(0712026201)
Sigit Ratnanto, S.T, M.M.	(0706067004)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
JUNI 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Judul Penelitian | : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kana Eatery Coffe Kediri |
| 2. Ketua | |
| a. Nama Lengkap | : Natasya Firmanda Salsabillah |
| b. NPM | : 2112010241 |
| c. Fak/Prodi | : FEB/Manajemen |
| d. Alamat Rumah | : Jl. Artikan RT 01/RW 01 Ds. Kecubung Kec. Pace Kab. Nganjuk |
| e. Telp./HP | : 089654831254 |
| f. Email | : natasyafirmandaa@gmail.com |
| 3. Jangka waktu Penelitian | : 3 bulan |
| 4. Pembiayaan | : |
| a. Diajukan ke YPLP-PT PGRI Kediri | : - |
| b. Dari sumber lain | : Rp 10.000.000 |
| Jumlah Seluruhnya | : Rp 10.000.000 |

Mengetahui,
Kaprodi Manajemen



Restin Meilina, M.M.
NIDN. 0721058605

Kediri, 08 Juli 2025

Ketua,



Natasya Firmanda Salsabillah
NPM. 2112010241

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, Rabb Maha Sempurna, Maha Kuasa, yang telah memberikan karunia luar biasa berupa kesehatan, keluangan waktu, dan kemampuan dalam menempuh segala tantangan dan ujian dalam kehidupan. terselesaikannya laporan ini menjadi salah satu karunia yang begitu luar biasa, diharapkan laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberi informasi baru.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri. Penulisan Laporan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, pengarahan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, diucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.M. Selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Amin Tohari M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Restin Meilina, M.M. Selaku Kaprodi Manajemen.
4. Bapak Samari, S.E, M.M. Selaku dosen pembimbing satu yang telah membimbing dengan sabar dan telaten memberikan arahan, masukan, dan nasihat, serta dorongan semangat.
5. Bapak Sigit Ratnanto, S.T, M.M. Selaku dosen pembimbing kedua yang sudah membimbing dengan penuh kesabaran. Terima kasih telah membimbing dan memberi semangat. Mohon maaf telah banyak merepotkan selama bimbingan sampai dengan terselesaikannya laporan ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama di bangku perkuliahan sampai penyusunan laporan ini.
7. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta yakni Ayahanda Samuji dan Ibunda Jamiati. Terima kasih atas setiap pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun Ayah dan Ibu tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah untuk mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta

memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang, dan mandiri. Semoga dengan adanya laporan ini dapat membuat Ayah dan Ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan satu-satunya ini menyandang gelar Sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga Ayah dan Ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa depan.

8. Teruntuk Arni, Cavytha, Loviana, dan Zahra. Sahabat penulis yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa dari penulis SMP hingga saat ini. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara.
9. Teman seperjuangan penulis di bangku perkuliahan. Terima kasih sudah memberikan semangat, motivasi, dan dukungan tanpa henti sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan ini.
10. Natasya Firmanda Salsabillah, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit untuk bisa bertahan sampai di titik ini, terima kasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. *God thank you for being me independent women, i know there are more great ones but i'm proud of this achievement.*

Laporan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangatlah diperlukan. Semoga dengan adanya laporan penelitian ini, bisa memberikan banyak informasi serta manfaat bagi pembacanya.

Kediri, 02 Juni 2025



Natasya Firmanda Salsabillah
NPM. 2112010241

RINGKASAN

Natasya Firmanda Salsabillah: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kana Eatery Coffe Kediri, Skripsi, Manajemen, Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2025.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Kana Eatery Coffee Kediri, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode accidental sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 responden yang merupakan pelanggan tetap Kana Eatery Coffee Kediri.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan. Namun, secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai adjusted R square sebesar 0,707 menunjukkan bahwa 70,7% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan harga secara tepat dan kompetitif, serta perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan produk guna menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih optimal.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
RINGKASAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kepuasan Pelanggan	7
B. Kualitas Pelayanan	9
C. Harga	12
D. Kualitas Produk.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Metode Penelitian.....	18
B. Rincian Proses Pengumpulan Data	18
C. Sasaran Penelitian	19
D. Instrumen Penelitian.....	21
E. Prosedur Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	3
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian.....	21
Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert	23
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	24
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas	26
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 4. 2 Tingkat Usia Responden	31
Tabel 4. 3 Tingkat Pekerjaan Responden.....	32
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	33
Tabel 4. 5 Hasil Regresi Linier Berganda	34
Tabel 4. 6 Hasil Koefisien Determinasi	35
Tabel 4. 7 Hasil Uji t (Parsial)	35
Tabel 4. 8 Hasil Uji F (Simultan).....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	32
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian	46
Lampiran 2: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Perusahaan.....	47
Lampiran 3: Instrumen Penelitian.....	48
Lampiran 4: Tabulasi Angket.....	53
Lampiran 5: Dokumentasi.....	57
Lampiran 6: Artikel Yang Dipublikasikan.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, banyak usaha bisnis bermunculan, termasuk bisnis cafe yang sangat menjanjikan. Saat ini, usaha kafe di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat. Banyak wirausaha yang membuka usaha kopi dengan konsep dan ide beragam guna menarik pelanggan dari berbagai kalangan. Selama ini, kopi telah menjadi bagian gaya hidup modern. Banyak orang mengunjungi cafe tidak hanya untuk mencicipi kopi khas cafe, tetapi juga untuk menghabiskan waktu dan bersantai bersama teman dan keluarga.

Menurut (DISBUDPARPORA, 2024), terdapat 21 cafe yang ada di Kediri. Di Kediri kini juga semakin dikenal sebagai destinasi bagi para penikmat kopi. Pertumbuhan cafe di Kediri menunjukkan trend yang menarik dan sejalan dengan perkembangan gaya hidup masyarakat modern. Mereka berinovasi dalam pembuatan dan penyajian kopi untuk menarik minat pelanggan. Perkembangan cafe di Kediri merupakan sebuah fenomena yang positif. Hal ini memperlihatkan bahwa Kediri tidak hanya kaya akan potensi pertanian, tetapi juga memiliki potensi besar dalam sektor jasa, khususnya di bidang kuliner.

Persaingan bisnis di industri cafe di Kediri semakin sengit. Persaingan dalam kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk sangatlah ketat dalam bisnis cafe. Salah satu faktor yang menjadi fokus perusahaan ialah kepuasan konsumen, karena kepuasan konsumen memiliki pengaruh terhadap kelangsungan bisnis. Kunci bagi perusahaan untuk unggul dalam persaingan bisnis adalah memberikan nilai tambah dan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini dapat dicapai dengan menyediakan produk, layanan, atau kombinasi keduanya yang berkualitas, serta menawarkan harga yang kompetitif (Prasetya et al., 2021). Tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat jika suatu bisnis dapat mempelajari apa yang diinginkan pelanggannya dan

memberikan layanan yang memenuhi harapan mereka (Wijoyo & Prasetyo, 2024). Tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap suatu layanan disebut kepuasan pelanggan (Fauzi & Ratnanto, 2023). Membangun hubungan dengan pelanggan akan memudahkan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka (Antika & Sasongko, 2022). Perusahaan diharapkan untuk menciptakan produk berkualitas tinggi dan inovatif yang memenuhi harapan pelanggan dan kebutuhan pasar. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong pelanggan di masa depan. Kebersihan makanan penting karena berdampak pada kesehatan, perlu dijaga agar tidak terkontaminasi bakteri dan menghindari penyakit. Perusahaan yang bergerak di bidang industri perlu menjaga kualitas makanan agar pelanggan merasa puas.

Di daerah Kediri banyak berdiri cafe. Salah satu contoh cafe di Kediri yaitu Kana Eatery Coffee. Cafe ini ber alamatkan di Katang, Sukorejo, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri, letak cafe ini bisa dikatakan lokasinya cukup tepat dan mudah diakses. Seperti cafe pada umumnya, Kana Eatery Coffee juga menjual berbagai minuman dan makanan, tetapi seiring berjalannya waktu Kana Eatery Coffee Tidak hanya menawarkan rasa lezat yang menggugah selera, melainkan mulai berinovasi dengan barang atau jasa yang dijual dan tentunya dengan harga yang setara dengan kualitas produk. Tidak hanya itu, kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh pada industri cafe, Pelayanan yang sopan serta ramah akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan saat berkunjung ke kafe tersebut.

Namun, pada kenyataannya, masih terdapat beberapa masalah di Kana Eatery Coffee Kediri, terutama terkait dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dikonfirmasi melalui survei awal yang telah dilaksanakan oleh penulis kepada 30 pelanggan Kana Eatery Coffee Kediri mengenai tingkat kepuasan mereka. Para pelanggan mengungkapkan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka seperti kualitas produk yang kurang, pelayanan yang kurang, dan harga dengan produk yang disajikan. Adapun bukti masalah yang dapat disajikan di sini sebagai berikut.

Tabel 1.1 Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Variabel	Responden	Presentase
1	Pelayanan	11	45%
2	Produk	4	20%
3	Harga	7	30%
4	Fasilitas	0	0
5	Promo	1	5%
6	Lokasi	0	0
Total		30	100%

Sumber: *pra survey* (2024)

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek yang dievaluasi oleh pelanggan dalam layanan yang mereka terima. Kualitas layanan juga berperan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan ekspektasi mereka, sehingga menciptakan kepuasan pelanggan (Koirul Huda et al., 2022). Kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana setiap dimensi layanan tersebut dianggap penting (Lestari et al., 2023). Menurut (Indrasari, 2019), mendefinisikan Secara umum, kualitas layanan menekankan pada upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta menyediakan layanan secara akurat untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelaku usaha dituntut untuk senantiasa berinovasi dan meningkatkan standar kualitas produk atau layanannya agar tetap kompetitif dibandingkan dengan produk atau layanan sejenis. Hal ini penting dilakukan guna menjaga kepuasan pelanggan serta secara berkelanjutan menambah jumlah konsumen yang loyal (Nastiti & Damayanti, 2023). Pada akhir-akhir ini terjadi sedikit masalah dalam pelayanan yang ada di Kana Eatery Coffee. Mulai dari kasir yang salah menginput pesanan pelanggan hingga pelayan yang menyuguhkan pesanan dengan kurang baik dan ramah sehingga membuat pelanggan sedikit kecewa. Tidak hanya kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan, harga di Kana Eatery Coffee Kediri juga menjadi perbincangan saat ini.

Menurut (Indrasari, 2019) Ketika harga suatu produk atau layanan dikaitkan dengan manfaat yang dirasakan, hal itu sering digunakan sebagai indikator nilai. Harga ialah nilai total yang wajib dibayarkan oleh pelanggan

yang bertujuan untuk mendapat manfaat dari penggunaan barang atau jasa (Theresia dan Ernestivita, 2021). Pemilik usaha juga perlu mempertimbangkan nilai jual yang dipasang oleh kompetitor agar harga yang ditentukan tidak memberatkan pelanggan (Chrisando et al., 2021). Penetapan harga sebuah produk sangat dipengaruhi oleh tingkat kualitas yang dimilikinya, yang biasanya tercermin dari hasil atau output yang dihasilkan. (Septiyani & Soedjoko, 2024). Tinggi rendahnya harga yang ditawarkan akan menjadi sebuah pertanyaan bagi konsumen akan kualitas yang dibuat oleh perusahaan, baik kualitas dari produk yang dihasilkan, kualitas pelayanan, hingga kenyamanan yang diberikan perusahaan (Cahyaning Ati et al., 2024). Jika harga suatu produk naik, hal ini dapat mengurangi minat pelanggan untuk membelinya. Sebaliknya, ketika harga diturunkan, hal ini cenderung mendorong peningkatan jumlah pembelian (Puspitarini et al., 2022). Terdapat sedikit masalah yang terkait dengan harga, ada yang mengatakan bahwa harga di Kana Eatery Coffee Kediri tidak sebanding dengan kualitas produk yang diberikan. Hal ini menjadikan pelanggan untuk berpikir dua kali apakah akan membeli produk di Kana Eatery Coffee atau bahkan mungkin akan berpindah ke tempat lain yang menawarkan harga yang tidak jauh berbeda.

Selain pelayanan dan harga, seorang pelanggan juga akan memperhatikan kualitas produk, apakah produk yang akan dibeli berkualitas atau justru sebaliknya. Kualitas produk adalah hal penting yang dipertimbangkan konsumen untuk melakukan pembelian. Konsumen cenderung menilai apakah suatu produk layak dibeli berdasarkan kualitas yang ditawarkannya, karena mereka menginginkan barang yang tidak hanya memenuhi kebutuhan tapi juga memberikan kepuasan dalam penggunaannya. Oleh karena itu, kualitas produk yang kian membaik, semakin besar peluang pelanggan membeli produk tersebut dibandingkan dengan produk sejenis lainnya (Fachreza Rif'ah & Ernestivita, 2022). Kemampuan produk yang diproyeksikan untuk menawarkan nilai (dalam kaitannya dengan harapan pembeli) menentukan kebahagiaan pelanggan. Pelanggan tidak senang jika produk tidak memenuhi harapan mereka. Pembeli senang jika kinerjanya

memenuhi harapan (Budiarno et al., 2022). Menurut (Kotler & Armstrong, 2002) Kualitas produk yaitu suatu hal yang dimiliki suatu produk atau layanan yang memperlihatkan kapasitasnya untuk memuaskan keinginan dan harapan konsumen, baik secara terbuka maupun terselubung. Kualitas ini mencakup berbagai aspek seperti ketahanan, keandalan, fungsionalitas, dan kesesuaian produk dengan keinginan konsumen, sehingga menjadi acuan utama dalam menilai sejauh mana produk dapat memuaskan penggunaannya. Sebagai penikmat atau pecinta kopi, tentunya akan lebih memahami tentang kualitas dan cita rasa kopi yang baik. Namun terdapat masalah yang terjadi pada kualitas produk di Kana Eatery Coffee Kediri, kualitas kopi yang ditawarkan ternyata kurang baik. Cita rasa yang kurang pas dimulut membuat pelanggan merasa kurang puas dengan kualitas kopi tersebut.

Menurut (Indrasari, 2019) Terdapat lima faktor dalam menganalisis kepuasan pelanggan antara lain:

- 1) Kualitas produk
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa
- 3) Emosi
- 4) Harga
- 5) Kemudahan

Menurut penelitian terdahulu ditemukan bahwa faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk. Namun, berdasarkan penelitian terdahulu masih ditemukan adanya inkonsistensi diantara variabel-variabel pendukung kepuasan pelanggan tersebut. Seperti contoh, (Sambara et al., 2021) melakukan riset dan membuktikan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan riset yang dijalankan oleh (Arisandi et al., 2021) membuktikan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan.

Menurut riset yang dijalankan oleh (Martiana & Apriani, 2019) membuktikan hasil kualitas produk memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan riset yang dijalankan oleh (Mariansyah & Syarif,

2020) menyajikan hasil bahwa kualitas produk tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan.

Menurut riset terdahulu yang dijalankan oleh (Anakay et al., 2021) menyajikan hasil harga memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut penelitian yang dijalankan (Utomo & Maskur, 2022) membuktikan bahwa harga tidak memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Dengan adanya inkonsistensi itu, diperlukan penelitian yang mampu menjelaskan tentang perbedaan tersebut. Kebaruan dalam penelitian ini yaitu belum ditemukan penelitian dengan variabel-variabel tersebut di Kana Eatery Coffee Kediri.

Berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan di atas, peneliti berharap dapat menentukan sejauh mana Kana Eatery Coffe Kediri dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk. Sehubungan dengan itu, peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kana Eatery Coffee Kediri”**

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Kana Eatery Coffee Kediri.
2. Pengaruh harga dengan kepuasan pelanggan di Kana Eatery Coffee Kediri.
3. Pengaruh kualitas produk dengan kepuasan pelanggan di Kana Eatery Coffee Kediri.
4. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan di Kana Eatery Coffee Kediri.

DAFTAR PUSTAKA

- Anakay, Y., Fanggidae, R. P. C., Kurniawati, M., & Apriana, H. J. (2021). *CAFE TEMAN BACARITA KOTA KUPANG Analysis of The Effect of Service Quality And Price on Customer*. 953–964.
- Antika, R. R., & Sasongko, M. Z. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Dhaha Kota Kediri. *Senmea*, 7(1), 683–692.
- Arisandi, D., Shar, A., & Hariyadi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Belanja Busana Secara Daring. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 10(2), 92–102. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol10no2.163>
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Cahyaning Ati, D., Samari, S., & Kurniawan, R. (2024). *Analisis kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada cafe homely koffee kediri 1),2),3).* 3, 389–399.
- Chrisando, D., Bambang, A., Sumantri, S., Ip, M. M., & Ratnanto, S. (2021). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN LOKASI DI KEDAI DAMONI KOPI KEDIRI 2021*. 519–528.
- Fachreza Rif'ah, R., & Ernestivita, G. (2022). *Pelayanan, lokasi dan kualitas produk asem-asem kambing bu harsuni nganjuk sebagai tolak ukur kepuasan*

konsumen. 384–391.

Fauzi, A., & Ratnanto, S. (2023). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA , LOKASI DAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TAHUN 2022-2023 (STUDI KASUS PADA KLINIK MATA EDC WARUJAYENG)*. 2023, 534–543.

Ghozali, I. (2018). *Book_2018_Ghozali.pdf* (p. 30).

Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan - - Google Books. In *Unitomo Press* (p. 61).

Koirul Huda, Y., Sardanto, R., Nusantara PGRI Kediri, U., Ahmad Dahlan No, J. K., Kediri, K., & Timur, J. (2022). *Simposium Manajemen dan Bisnis I Prodi Manajemen FEB UNP Kediri Tahun 2022*. 178–189.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2002). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 1–63.

Lestari, R. P., Subagyo, S., & Purnomo, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Barokah Laundry. *Simposium Manajemen Dan Bisnis II*, 2, 935–945.
<https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/simanis/article/view/3275>

Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *JIBM : Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–146. www.investor.iddi

Martiana, R., & Apriani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Deumdee Rangkas Bitung. *The Asia Pacific Journal of Managemen*, 6(2), 391–397.

Nastiti, A. E., & Damayanti, S. (2023). Simposium Manajemen dan Bisnis II Program Studi Manajemen-FEB UNP Kediri “RISKY SHAFIRA” CUCI MOBIL DAN SEWA MOBIL NGANJUK). *Simposium Manajemen Dan*

Bisnis II Program Studi Manajemen - FEB UNP Kediri, 2, 2023.

- Prasetya, S. A. P., Aliami, S., & Leksono, P. Y. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, serta Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sudiro Tungga Jaya Rute Ponorogo-Tanggerang. *Seminar Nasional Manajemen Ekonomi Dan AKuntansi*, 6(1), 623–628.
- Puspitarini, J. P., Samari, S., & Ratnanto, S. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Okui Kopi Ditinjau Dari Suasana Cafe, Harga Dan Variasi Menu. *Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis (SIMANIS) Dan Call for Paper*, 1(1), 267–275.
- Sambara, J., Tawas, H. N., Samadi, R. L., Pengaruh, A., Produk, K., Dan, K. P., Manajemen, J., & Ratulangi, U. S. (2021). *STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE 3 . AM KOFFIE SPOT MANADO ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY , SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION AT CAFE 3 . AM KOFFIE SPOT MANADO Jurnal EMBA Vol . 9 No . 4 Oktober. 9(4), 126–135.*
- Septiyani, A. D., & Soedjoko, D. K. H. (2024). Analisis harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tribe kopi kediri. *Simposium Manajemen Dan Bisnis III*, 3, 564–574.
- Sugiyono 2019. (n.d.). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (p.).
- Theresia dan Ernestivita, G. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan , Brand Image , Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di J&t Express Gatot Subroto Nganjuk. *Senmea*, 997–1006.
- Utomo, P., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), 40–60. <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>

Wijoyo, T. A., & Prasetyo, D. M. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Bauran Pemasaran Amarta Lounge Di Hotel Santika Premiere Semarang. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 7(2), 298–308. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i2.828>