

ABSTRAK

Muhammad Mufiz Hamdani. NPM 021120147. Pengaruh kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasan konsumen kopi kenangan. (Studi pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Pakuan Angkatan 2020-2022). Skripsi prodi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor. Dibawah Bimbingan: Hari Muharam Dan Doni Wihartika. 2024.

Kopi merupakan salah satu hasil komoditi perkebunan yang memiliki nilai ekonomis yang cukup tinggi di antara tanaman perkebunan lainnya dan berperan penting sebagai sumber devisa. Bisnis kopi di Indonesia telah berkembang sangat pesat, *kreatif* dan *inovatif*. Diantaranya beberapa industri makanan dan minuman yang selalu berkembang adalah industri kedai kopi atau *coffee shop* yang bermunculan di Indonesia Salah satunya kopi kenangan. Kopi kenangan merupakan sebuah bisnis perusahaan yang bergerak disektor minuman kopi dan telah membantu pasar kopi modern Indonesia untuk berkembang. Dengan memperkenalkan kopi Indonesia yang khas dipasar kopi modern. Kopi kenangan bermaksud untuk meningkatkan pasarnya diluar negri. Fenomena coffe shop sudah menjadi kegemaran bagi seluruh anak muda bahkan dewasa di indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu asosiatif. Jenis data, data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data, data Primer dan Sekunder. Populasi yaitu individu mahasiswa FEB program studi manajemen angkatan 2020-2022 dengan jumlah responden 100 mahasiswa manajemen Universitas pakuan menggunakan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus lemeshow. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji t, uji f, analisis regresi linear berganda, dan analisis koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen, dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $61,919 > 3,22$. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $6,863 > 1,681$ dan secara parsial Harga berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $5,801 > 1,681$.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen*