

## ABSTRACT

This research aims to examine the influence of service quality, location and price on customer satisfaction at Layya Cafe Sekaran Lamongan. This research was conducted at Layya Café Sekaran which is located on the main road Jl. Raya Pucuk-Brondong No.148, rice fields, Bulutengger, Sekaran District, Lamongan Regency, East Java. This research uses quantitative research, the population in this research is customers of Layya Café Sekaran. Sampling used the Slovin formula and a sample of 98 respondents was obtained. The data collection technique in this research uses a questionnaire. There are 9 data analyzes used, one of which is instrument testing, validity testing, reliability testing. Hypothesis testing using the t test is used to determine the effect of service quality, location and price on customer satisfaction at Layya Café Sekaran. From the results of the analysis, there are t test results for the service quality variable that are greater than the t table value ( $3.481 > 1.98552$ ), the calculated t location is 2.786 greater than the t table value of 1.98552, the calculated t value for the price variable is 4.438 greater from the t-table value of 1.98552, which means it influences the consumer satisfaction variable. Meanwhile, R square is 0.581 or 58.1%. This shows that the Customer Satisfaction variable which can be influenced by the Service Quality, Location and Price variables is 58.1%. 0.419 or 41.9% is influenced by other variables not examined in this study.

**Keywords:** Service quality, location, price and customer satisfaction

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Layya Cafe Sekaran Lamongan. Penelitian ini dilakukan di Layya Café Sekaran yang beralamatkan di jalan utama Jl. Raya Pucuk-Brondong No.148, sawah, Bulutengger, Kec Sekaran, Kabupaten Lamongan Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Layya café Sekaran, Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan didapatkan sampel sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Terdapat 9 analisis data yang digunakan, salah satunya adalah uji instrument, uji validitas, uji reliabilitas. Uji hipotesis melalui uji t yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Layya Café Sekaran. Dari hasil analisis terdapat hasil uji t variabel kualitas pelayanan lebih besar dari nilai t tabel ( $3,481 > 1,98552$ ), lokasi t hitung sebesar 2,786 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,98552, nilai t hitung pada variabel harga sebesar 4,438 lebih besar dari t -nilai tabel sebesar 1,98552 yang berarti mempengaruhi variabel kepuasan konsumen. Sedangkan R square sebesar 0,581 atau 58,1% Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan yang dapat dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga sebesar 58,1%. 0,419 atau 41,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Kualitas pelayanan, lokasi, harga dan kepuasan pelanggan