

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE ADA  
APA DENGAN GRESIK (AADG)**

Nama : Adam Arif Wicaksono  
NIM : 1011710004  
Pembimbing : Alfina, S., M.M

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan, harga dan suasana merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan Konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Jika kinerja produk atau jasa lebih tinggi dari harapan pelanggan, pembeli akan puas. Cafe AADG merupakan salah satu objek wisata kuliner di Gresik yang baru viral. Mulai beroperasi pada 29 Desember 2020 lalu. Hadir dengan menawarkan konsep unik mengusung gaya modern dan klasik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengaruh harga, dan suasana terhadap kepuasan konsumen di Cafe AADG. Jenis penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda dan data dikumpulkan dari 100 responden Cafe AADG. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan suasana berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana Cafe dan Kepuasan Konsumen

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND  
CAFE ATTEMPT ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE CAFE ADA  
APA DENGAN GRESIK (AADG)**

Name : Adam Arif Wicaksono  
Student Number Identity : 1011710004  
Supervisor : Alfina, S., M.M

**ABSTRACT**

*Consumer Satisfaction is the level of feeling where a person states the results of a comparison of the performance of the product or service received with the expected. If the performance of the product or service is higher than the customer's expectations, the buyer will be satisfied. Service quality, price and atmosphere are some of the factors that can affect customer satisfaction. Cafe AADG is one of the culinary attractions in Gresik that has just gone viral. Started operating on December 29th, 2020. Offers a unique concept carrying a modern and classic style. This study aims to determine the effect of service quality, price, and atmosphere on customer satisfaction at Cafe AADG using Multiple Linear Regression Analysis. Data is collected from 100 respondents of Cafe AADG. This study shows that the quality of service, price and atmosphere partially affect customer satisfaction.*

**Keyword : Service Quality, Price, Cafe Attempt and Customer Satisfaction**