

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Kenangan Gatot Subroto Medan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan industri *coffee shop* di Indonesia yang semakin pesat sehingga menimbulkan persaingan usaha yang ketat. Dalam kondisi tersebut, perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang optimal, penetapan harga yang sesuai, serta pemilihan lokasi usaha yang strategis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian di Kopi Kenangan Gatot Subroto Medan. Penentuan sampel menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh yaitu $Y = 24,733 - 1,523X_1 + 0,416X_2 - 0,623X_3$. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,733 yang berarti bahwa sebesar 73,3% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi, sedangkan sisanya sebesar 26,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada Kopi Kenangan Gatot Subroto Medan.