

ABSTRAK

Faktor yang bisa mempertahankan persaingan perusahaan dalam suatu bisnis adalah tingkat kepuasan bagi Konsumen. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu pengaruh kepuasan pelanggan Cafe Crown terhadap harga dan promosi yang ditawarkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dimana teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Yang dimana kuesioner disebar kepada 100 responden dan pengolahan data menggunakan SPSS. Adapun hasil dari penelitian ini yang dimana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Crown sebesar 5.675 dan terdapat pengaruh yang signifikan antara promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Crown sebesar 2.983. Kemudian harga dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Crown 44.953.

Kata Kunci : Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The factor that can maintain company competition in a business is the level of satisfaction for consumers. The aim of this research is the influence of Cafe Crown customer satisfaction on the prices and promotions offered. The method used in this research is a quantitative method. Where the sampling technique in this research uses accidental sampling. Where the questionnaire was distributed to 100 respondents and the data was processed using SPSS. The results of this research show that there is a significant influence between price on customer satisfaction at Cafe Crown, amounting to 5,675 and there is a significant influence between promotion on customer satisfaction at Cafe Crown, amounting to 2,983. Then price and promotion simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Cafe Crown 44,953.

Keywords: Price and Promotion on Customer Satisfaction