

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of quality of service, price and promotion of customer satisfaction at Mr. café. Toast Cibinong - Bogor. Type of research used is explanatory research (explanatory research) with quantitative approach. The technique of data collection is done by Sampling method, with sample selection using Convenience Sampling method. Sample as many as 86 respondents who are Customer Café Mr. Toast Cibinong-Bogor. Data analysis used is descriptive analysis and path analysis (Path Analysis). Data analysis was done by using Partial Lest Square analysis with SmartPLS 3.0 program. The results showed that: service quality variable has positive and significant effect to customer satisfaction variable; Price variables have a positive and significant effect on customer satisfaction; Promotion variable there is no significant influence to customer satisfaction. Thus, we recommend Café Mr. Toast Cibinong-Bogor continues to improve the quality of service, price and promotion for Mr. café customers. Toast becomes Satisfied and loyal.*

**Key word : Service Qualiy, Price, Promotion, Satisfaction Customers**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, Harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada café Mr. Toast Cibinong-Bogor. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik metode Sampling, dengan pemilihan sampel menggunakan metode *Convenience Sampling*. Sampel sebanyak 86 responden yang merupakan Pelanggan Café Mr. Toast Cibinong-Bogor. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis *Partial Least Square* dengan program SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan; variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; variabel promosi tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, sebaiknya Café Mr. Toast Cibinong-Bogor terus meningkatkan kualitas pelayanan, harga dan promosi agar pelanggan café Mr. Toast menjadi Puas dan loyal.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan.***

MERCU BUANA