

ABSTRAK

Penelitian membuktikan pada hasil pengujian hipotesis bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, variabel Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan variabel Lokasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Populasi dalam penelitian ini seluruh konsumen yang pernah mengonsumsi dan datang ke Kopi Praja Bintaro di Kota Tangerang Selatan yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, Dalam penelitian ini *sampling* yang peneliti gunakan adalah metode pengambilan nonpropability sampel dan jenis *nonpropability* sampel yang digunakan adalah Teknik *purposive sampling*. Sampel minimal yang akan peneliti gunakan adalah 240 responden, Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner, Metode analisis data menggunakan *Partial least Square*.

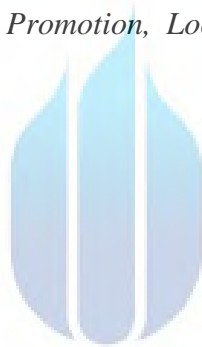
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Lokasi, Kepuasan Konsumen, Kopi Praja



ABSTRACT

Research proves on the results of testing the hypothesis that the variable Service Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, the Promotion variable has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction and the Location variable has a positive and insignificant effect on Consumer Satisfaction. The population in this study is all consumers who have consumed and come to Praja Bintaro Coffee in South Tangerang City, the exact number of which is not known. In this study, the sampling method used by the researcher was a nonprobability sampling method and the type of nonprobability sample used was a purposive sampling technique. The minimum sample that the researcher will use is 240 respondents. The data collection method uses the survey method, the research instrument is a questionnaire, the data analysis method uses Partial Least Square.

Keywords: Service Quality, Promotion, Location, Customer Satisfaction , Kopi Praja



UNIVERSITAS
MERCU BUANA