

**PENGARUH PELAYANAN, HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KEDAI KHA'S SIMBARWARINGIN**

Erna Kurniawati¹, Ratmono², Ery Baskoro³

Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, Lampung

E-mail : Ernakurniawati06@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, harga ,promosi dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Kha's Simbarwaringin. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan yang ada di Kedai Kha's Simbarwaringin. Teknik analisa data yang digunakan adalah Data Primer dan Data Skunder. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa hanya Pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Kha's Simbarwaringin. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi serta gambaran mengenai penilaian Kepuasan Pelanggan menggunakan Data Primer dan Data Skunder.

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

ABSTRACT

The method that used in this research is a quantitative method. This research used descriptive research. The subject of this research was customer satisfaction at Kedai Kha's Simbarwaringin. The data analysis technique used were Primary Data and Secondary Data. The results of this study indicated that only Service that has a positive and significant effect on customer satisfaction at Kedai Kha's Simbarwaringin. This research is expected to provide references and an overview of customer satisfaction assessments using Primary and Secondary Data.

Keywords: *Customer Satisfaction, Price, Promotion, Service.*