

ABSTRAK

Kebutuhan primer antara manusia yang satu dengan yang yang lain dapat berbeda. Kebutuhan-kebutuhan itu dapat digolongkan menurut intensitas ataupun kepentingannya. Coffee sebagai salah satu tempat penyedia kebutuhan minuman, berkembang sangat pesat akibat dari pergantian gaya hidup. Coffee Scaena merupakan Coffee yang tumbuh tidak hanya dalam hal penawaran hidangan yang enak saja, melainkan lebih jauh lagi ke arah pencarian atmosfer minuman yang enak, cita rasa yang berbeda, bahkan untuk tempat untuk santai.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *Product Quality, Service Quality, Price* terhadap *Customer Satisfaction*. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Coffee Scaena di Sidoarjo, yakni 100 responden sebagai sampel yang sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan. Pengolahan data dilakukan dengan program statistik yakni SPSS 22.0. Berdasarkan hasil Analisa R antara Product quality, Service Quality, Price didapati nilai sebesar 0,279, hal ini berarti bahwa terdapat korelasi yang besar antara variabel tersebut. Sedangkan, untuk variabel Customer Satisfaction (CS) terhadap Customer Loyalty menunjukkan nilai sebesar 0,096, hal ini berarti terdapat korelasi yang cukup besar antara variabel tersebut. Hasil perhitungan untuk koefisien determinasi pada model pertama diperoleh angka R² sebesar 0,612 atau sebesar 61,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Product quality, Service Quality, Price menunjukkan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan sebesar 61,2% dari variabel terikat, sedangkan sisanya 38,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk pada penelitian ini.

Kata Kunci: Product quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty