

ABSTRAK

Pada saat ini masyarakat banyak yang memilih cafe sebagai alternatif tempat untuk berkumpul, hal tersebut membuat pertumbuhan usaha pada bidang penyajian makanan dan minuman meningkat pesat di Indonesia dan khususnya di kota Rangkasbitung, sehingga terdapat persaingan antara penyedia jasa makanan dan minuman untuk membuat pelanggan merasa terpuaskan. Kepuasan pelanggan adalah sebuah tanggapan pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang telah dipersepsikan pada awal sebelum pembelian, kepuasan pelanggan pun dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti; Kualitas Pelayanan dan Harga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada DeumDee Cafe.

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif, data dikumpulkan dari 100 pelanggan DeumDee Cafe dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Pada penelitian ini menggunakan metode MSI (*Method Successive Interval*) yang digunakan untuk alat pengolahan data. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan uji koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh sebesar 62,7% terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari hal tersebut dimasa yang akan datang diharapkan DeumDee Cafe dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan harga atau suatu hal yang langsung berhubungan dengan pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan DeumDee Cafe.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan