

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan kunci pencapaian kesetiaan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam rangka mewujudkan pelanggan tersebut diperlukan adanya kualitas pelayanan, kualitas produk, harga produk dan citra merek yang baik. Dalam uraian diatas, maka judul dalam penelitian ini adalah MODEL PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI KOPI PALANG KALI GAWE SEMARANG

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk dan harga produk serta citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan sampel pelanggan kopi palang kali gawe di Semarang dengan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, harga produk dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Produk, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan.