

## INTISARI

Ayu Kifayah S.R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada LL WARKOP Kabupaten Sumenep. Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing (I) Nurdody Zakki SE., M.SM (II) Liyanto SE., MM.

Perkembangan usaha bisnis yang semakin maju ternyata berdampak pada perkembangan jenis usaha bisnis yang semakin ketat. Persaingan bisnis yang semakin pesat membuat para pelaku bisnis berusaha untuk mempertahankan usaha bisnisnya dan tetap bersaing agar dapat mencapai keinginan yang diharapkan. Perusahaan diharapkan agar usaha yang mereka dirikan berkembang dan dikenal di kalangan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada LL WARKOP di Kabupaten Sumenep. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini tidak terhingga yaitu seluruh konsumen LL WARKOP di Kabupaten Sumenep, dengan sampel 80 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada LL WARKOP di Kabupaten Sumenep. Saran yang disampaikan adalah LL WARKOP tetap mampu menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan dan lebih kreatif dan inovatif baik dalam hal pemasaran maupun perbaikan fasilitas demi menjaga kepuasan konsumennya

***Kata kunci:*** pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.