

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
( Studi pada Konsumen *Cafe Tanasewa* di Jombang )**

**ABSTRAK**

Oleh :

Dosen Pembimbing :

Nuri Purwanto,S.ST.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara signifikan *Relationship Marketing* dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen *Café Tanasewa* di Jombang. Penelitian menggunakan metode *explanatory* yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Populasi adalah semua konsumen *Café Tanasewa* di Jombang dengan sample berjumlah 100 responden, analisis data menggunakan metode statistik Regresi Linier Berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Relationship Marketing* memiliki kontribusi yang tinggi sehingga mampu meningkatkan kepuasan konsumen dan semakin baik *Relationship Marketing* maka semakin kuat kepuasan konsumen pada *Café Tanasewa* di Jombang. Kualitas layanan yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan konsumen dan semakin baik maka Kualitas layanan semakin kuat kepuasan konsumen pada *café tanasewa* di Jombang.

Kata kunci : *Relationship Marketing*, kualitas layanan dan kepuasan konsumen.