

ABSTRACT

Muhammad Saiful Hammam, The Influence of Cafe Atmosphere and Service Quality on Consumer Satisfaction at J'Kopi Pati. Under the guidance of Yudhi Prasetya Mada, S.E., M.M. Bachelor of Management Study Program, Trunojoyo University, Madura.

The background of this research is due to a decrease in the number of visitors at the J'Kopi Pati Cafe. The purpose of this study was to determine the effect of cafe atmosphere and service quality on customer satisfaction at J'Kopi Pati Cafe. This subject is a consumer of J'Kopi Pati Cafe. This type of research uses quantitative methods using primary and secondary data. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a total sample of 100 respondents. Data collection techniques were obtained by using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. This study used multiple linear regression analysis with the help of the SPSS 25 program.

The results of the study using the (t test) show that the cafe atmosphere variable has an effect on consumer satisfaction, and the service quality variable has an effect on customer satisfaction. From the results together (f test) shows that the cafe atmosphere variable and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Cafe Atmosphere, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Muhammad Saiful Hammam, Pengaruh Suasana Kafe dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di J'Kopi Pati. Di bawah bimbingan Yudhi Prasetya Mada, S.E., M.M. Program Studi S1 Manajemen, Universitas Trunojoyo Madura.

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya penurunan jumlah pengunjung di Kafe J'Kopi Pati. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh suasana kafe dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kafe J'Kopi Pati. Subjek ini yakni konsumen Kafe J'Kopi Pati. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 25.

Hasil penelitian dengan menggunakan (uji t) menunjukkan variabel suasana kafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil bersama-sama (uji f) menunjukkan bahwa variabel suasana kafe dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Suasana Kafe, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

Muhammad Saiful Hammam, Pengaruh Suasana Kafe dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di J'Kopi Pati. Di bawah bimbingan Yudhi Prasetya Mada, S.E., M.M. Program Studi S1 Manajemen, Universitas Trunojoyo Madura.

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya penurunan jumlah pengunjung di Kafe J'Kopi Pati. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh suasana kafe dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kafe J'Kopi Pati. Subjek ini yakni konsumen Kafe J'Kopi Pati. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 25.

Hasil penelitian dengan menggunakan (uji t) menunjukkan variabel suasana kafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil bersama-sama (uji f) menunjukkan bahwa variabel suasana kafe dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Suasana Kafe, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen