

ABSTRAK

Dwi Santy Maysaroh, Pengaruh Suasana *Café* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Café* Dermaga Rindu di Bangkalan. Dibawah bimbingan Ibu Nirma Kurriwati, S.P., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suasana *café* terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui suasana *café* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan metode *aurvei* dan kuesioner. Sampel penelitian adalah sebanyak 100 orang dan data yang dikumpulkan adalah primer serta sekunder.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) suasana *café* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan (3) suasana *café* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Suasana *Café*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Dwi Santy Maysaroh, The Effect of Café Atmosphere and Service Quality on Consumer Satisfaction of Dermaga Rindu Café in Bangkalan. Under the guidance of Mrs. Nirma Kurriwati, S.P., M.Si.

This study aims to determine the effect of café atmosphere on customer satisfaction, to determine the effect of service quality on customer satisfaction and to determine the café atmosphere and service quality simultaneously affect customer satisfaction.

The type of research used is quantitative using survey and questionnaire methods. The research sample was 100 people and the data collected were primary and secondary.

The results of this study are (1) the café atmosphere has a significant effect on customer satisfaction, (2) service quality has a significant effect on customer satisfaction and (3) the café atmosphere and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Café Atmosphere, Service Quality and Customer Satisfaction