

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengatasi keluhan pelanggan di Kotalama Koffie Soerabaja serta menciptakan kepuasan konsumen dari variabel yang dianggap kurang memuaskan oleh konsumen. Variabel yang digunakan yaitu *store atmosphere*, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan analisis regresi linear berganda serta memberikan usulan perbaikan pada atribut dalam variabel tersebut yang masih dianggap kurang atau bermasalah oleh konsumen menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Terdapat 16 atribut yang diuji untuk menentukan prioritas perbaikan di Kotalama Koffie Soerabaja. Hasil penelitian ini yaitu seluruh variabel (*store atmosphere*, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kotalama Koffie Soerabaja. Tiap variabel yang terdiri atas beberapa atribut tersebut diuji menggunakan metode IPA dan didapatkan hasil bahwa atribut yang perlu dilaukan prioritas perbaikan oleh Kotalama koffie yaitu fasilitas parkir dan letak *furniture*. Usulan perbaikan yang diberikan yaitu membuat lahan parkir khusus konsumen Kotalama koffie atau memberikan plang/tanda letak parkir Kotalama koffie. Pada *furniture* dilakukan dengan memindahkan salah satu pasang meja dan kursi ke ruangan lain yang lebih luas.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, Analisis Regresi Linear Berganda, *Improtance Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

This research is used to overcome customer complaints in Kotalama Koffie Soerabaja and create consumer satisfaction from variables that are considered unsatisfactory by consumers. The variables used are store atmosphere, food quality, and service quality. This study aims to determine the variables that affect consumer satisfaction using multiple linear regression analysis and provide suggestions for improvements to the attributes in these variables that are still considered lacking or problematic by consumers using the Importance Performance Analysis (IPA) method. There are 16 attributes tested to determine improvement priorities in Kotalama Koffie Soerabaja. The results of this study are that all variables (store atmosphere, food quality, and service quality) affect customer satisfaction Kotalama Koffie Soerabaja. Each variable consisting of several attributes was tested using the IPA method and it was found that the attributes that needed to be prioritized for improvement by Kotalama koffie were parking facilities and furniture location. The improvement proposal given is to make a special parking lot for Kotalama koffie consumers or provide a Kotalama koffie parking plang/sign. Furniture is done by moving one pair of tables and chairs to another more spacious room.

Keywords: Consumer satisfaction, Multiple Linear Regression Analysis, Improtance Performance Analysis (IPA).