

ABSTRACT

Astiansyah, Hendrawan Rizky. 100541100062. The Differences of Consumers Satisfaction in the Coffee Shop with Wi-Fi and without Wi-Fi, in Bulak Banteng, Kenjeran Sub district, Surabaya. Thesis, Psychology Study Department, Faculty of Cultural and Social Sciences, University Trunojoyo Madura 2017.

xviii + 96 Pages, 11 Appendixes

The aim of this research study is to investigate the differences of consumers satisfaction in the coffee shop with wi-fi and without wi-fi in Bulak Banteng, Kenjeran Sub District, Surabaya. This research method is quantitative research using 80 respondents as research subject. Data collection methods in this study using the scale of customer satisfaction of 41 items. Method of data analysis in this study using t test technique. The results of this study obtained data processing correlation coefficient obtained value of 0.725 with a significant level of (0.000) 0,05 with a significance value of 0.025 means the influence of physical evidence (tangible) on customer satisfaction. At the level of significance indicates the value of 0,000 <0,05, hence hypothesis in this research accepted, there is difference between satisfaction of consumer of coffee shop with wi-fi and without wi-fi in Bulak Banteng, Kenjeran Sub District, Surabaya.

Keywords : Customer Satisfaction, Coffee Shop With And Without Wi-Fi.
References : 26 (1993-2016)

ABSTRAK

**Hendrawan Rizky Astiansyah, 100541100062, Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Warung Kopi Dengan Wi-Fi Dan Tanpa Wi-Fi Di Kelurahan Bulak Banteng Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya, Skripsi, Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Trunojoyo Madura, 2017.
xviii + 96 Halaman, 11 Lampiran**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya perbedaan kepuasan konsumen warung kopi dengan *wi-fi* dan tanpa *wi-fi* di Kelurahan Bulak Banteng, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan 80 responden sebagai subyek penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala kepuasan konsumen sebanyak 41 item. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik uji t. Hasil penelitian ini diperoleh pengolahan data didapat nilai koefisien korelasi sebesar 0,725 dengan taraf signifikan sebesar (Sig. (0,000)) < 0,05 dengan nilai signifikansi 0,025 artinya adanya pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen.pada taraf signifikansi menunjukkan nilai sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis dalam penelitian ini diterima, terdapat perbedaan antara kepuasan konsumen warung kopi dengan *wi-fi* dan tanpa *wi-fi* di Kelurahan Bulak Banteng, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen,Warung Kopi Dengan *Wi-Fi* Dan Tanpa *Wi-Fi*.

Daftar Pustaka : 26 (1993-2016)