

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada Konsumen di Epidemik Kopi Jombang)

ABSTRAK

Oleh :

Aprilia Aminatuszulfiah

Dosen Pembimbing :

Dr. Indra Kurniawan, S.Sos, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Suasana Café (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Epidemik Kopi Jombang. Pengumpulan data dilakukan dengan angket dan dokumentasi. Populasi yang digunakan yaitu konsumen Epidemik Kopi berjumlah 100 responden penarikan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan bantuan aplikasi SPSS versi 20 for Windows. Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Kualitas Pelayanan mampu meningkatkan kepuasan konsumen Epidemik Kopi Jombang, 2) Harga mampu meningkatkan kepuasan konsumen Epidemik Kopi Jombang, 3) Suasana Cafe berkontribusi kecil untuk meningkatkan kepuasan konsumen Epidemik Kopi Jombang. Untuk menambah pengetahuan ilmu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain seperti variabel *relationship marketing*, produk, dan kualitas makanan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana cafe, dan Kepuasan Konsumen.