

PENGARUH MEDIA SOSIAL, RAGAM MENU, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFE KOPI.KABI CIDENG CIREBON

ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis yang semakin tinggi dan ketat membuat pelaku bisnis memikirkan kepuasan konsumen guna membuat konsumen kembali datang untuk membeli karna puas akan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh media sosial, ragam menu, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di KOPI.KABI daerah Cideng Cirebon. Apakah berpengaruh secara signifikan ,dan simultan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online melalui Gform. Dengan metode pengambilan sample, non probability sampling dengan jenis purposive sampling dengan jumlah responden 150 orang. Uji yang dipergunakan ialah Uji instrument, Uji asumsi klasik, dan uji hipotesis regresi linear berganda dan koefisien determinasi (R^2) dengan alat bantu uji SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial, ragam menu, dan kualitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen KOPI.KABI Cideng Cirebon. koefisien determinasi (R^2) sebesar 74.4%, dan hasil dalam pengujian secara simultan menunjukkan bahwa media sosial, ragam menu, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen café KOPI.KABI Cirebon.

Kata Kunci : Cafe, Media Sosial, Ragam Menu, Kualitas Pelayanan, dan kepuasan konsumen

(xii + 63 + Lampiran)

Daftar Pustaka (2011-2023)