

Emir Alvaro Muhammad.12218248

**PENGARUH SUASANA KAFE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KONSUMEN CAFE KOPI WANGSA**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2021

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah sebuah rangkaian proses yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen terhadap rangsangan perusahaan (suasana kafe dan kualitas pelayanan) untuk melakukan kunjungan secara rutin dan berkelanjutan. Berawal dari ketertarikan penulis terhadap dunia kopi Indonesia, dan dengan dibantu dengan kesempatan penulis bekerja di salah satu café besar mendorong minat penulis dalam meneliti apa yang membuat suatu café bertahan lama dan dikenal masyarakat luas.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen kafe yang telah melakukan kunjungan minimal 1 bulan sekali di Café Kopi Wangsa Pondok Bambu. Penelitian ini menggunakan data primer. Sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 responden, dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut diharapkan dapat mewakili sebagai sampel penelitian. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda, uji F, dan uji t.

Berdasarkan hasil uji t dengan signifikan diperoleh hasil variabel suasana kafe yang berarti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan yang berarti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk uji F variabel suasana kafe dan kualitas pelayanan diperoleh hasil yang berarti secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dan variabel-variabel bebas yaitu hanya dapat menjelaskan pengaruhnya sebesar 11,8% terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen dan sisanya 88,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini dan nilai error.

Kata Kunci: *Kopi Wangsa, Suasana Kafe, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*
(xiv + 61 + lampiran)

Daftar Pustaka (2017-2021)