

ABSTRAK

PENGARUH SUASANA, FASILITAS, DAN KALITAS PELAYANAN COFFEE SHOP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAKARA KOPI 2 YOGAKARTA

Andreas Dicha Kurnia Aji Saputra
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suasana, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Dakara Kopi 2 Yogyakarta. Data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara offline kepada pelanggan Dakara Kopi 2 Yogyakarta dan diolah menggunakan *software* SPSS 25. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Dakara Kopi 2 Yogyakarta dengan jumlah sample sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Uji instrument pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai teknik analisis data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa suasana, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan suasana secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Suasana, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF ATMOSPHERE, FACILITIES, AND QUALITY OF
COFFEE SHOP SERVICES ON CUSTOMER LOYALTY DAKARA KOPI
2 YOGAKARTA**

Andreas Dicha Kurnia Aji Saputra
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2023

This study aims to determine the influence of atmosphere, facilities, and service quality on customer loyalty of Dakara Kopi 2 Yogyakarta. The data obtained by distributed offline questionnaires to Dakara Kopi 2 Yogyakarta customers, and processed using SPSS 25 software. The population in this study were all Dakara Kopi 2 Yogyakarta customers with a total sample of 100 respondents. The sampling technique uses *non-probability sampling* with *the purposive sampling* method. The instrument test in this study uses validity tests and reliability tests. This study used multiple linear regression analysis as data analysis techniques the results of this study show that the atmosphere, facilities, and quality of service simultaneously affect customer loyalty. Facilities and service quality partially affect customer loyalty, while atmosphere partially does not affect customer loyalty.

Keywords: Atmosphere, Facilities, Service Quality, Customer Loyalty