

ABSTRAK

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

Studi Kasus pada Konsumen di Goeboex Coffee Yogyakarta
Jl. Perumnas, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta.

Vivianli Liu
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 3) Apakah suasana cafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dari semua pengunjung Goeboex Coffee, Jl. Perumnas, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta. Teknik Pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner tentang kualitas pelayanan, harga, suasana cafe dan kepuasan konsumen kepada 100 responden. Analisis data menggunakan Uji Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, 2) Harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, 3) Suasana cafe berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dari semua pengunjung Goeboex Coffe.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana Cafe, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

ANALYSIS OF EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND CAFÉ'S ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION

The case study on Consumer *Goeboex Coffee* Yogyakarta
Jl. Perumnas, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta.

Vivianli Liu
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016

This study aims to determine: 1) Whether the service quality affects customer satisfaction, 2) The price affects customer satisfaction, 3) The café's atmosphere affects customer satisfaction of all visitors *Goeboex Coffee*, Jl. Perumnas, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta. The sampling technique used in this study was purposive sampling. The data were obtained through distributing questionnaires measuring quality of service, price, café's atmosphere and customer satisfaction to 100 respondents. The analysis of data was conducted using multiple regression test. The results show that 1) Service quality positively affects the customer satisfaction, 2) Price negatively affects the customer satisfaction, 3) Café's atmosphere positively affects the customer satisfaction of all visitors *Goeboex Coffe*.

Keywords: Quality Service, Price, Atmosphere Cafe, Customer Satisfaction