

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFEE DAILY DI KABUPATEN HALMAHERA UTARA

ENIS TUBE

20042024

Dibimbing oleh:

Dr. Jozef R. Raco, M.Sc. dan Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang maupun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Tujuan dari melakukan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Cafe terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara. Peneliti menggunakan jenis penelitian Metode Kuantitatif dengan menggunakan data dari kuesioner yang telah disebarkan oleh peneliti pada pelanggan Coffee Daily, pengolahan data kuesioner menggunakan sistem IBM SPSS 27 dan menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda sebagai alat analisis data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Cafe berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara. Sama juga dengan hal parsial, bahwa secara bersama-sama (Simultan) variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Cafe berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffee Daily di Kabupaten Halmahera Utara.

***Kata Kunci:* Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana Cafe, Kepuasan Pelanggan**

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND CAFE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION AT COFFEE DAILY IN HALMAHERA UTARA REGENCY

ENIS TUBE

20042024

Supervised by:

Dr. Jozef R. Raco, M.Sc. and Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.

Customer satisfaction refers to the feeling of pleasure or disappointment that a person experiences after comparing the perceived performance (or outcome) of a product to their expectations. This study aimed to determine the influence of Service Quality, Price and Cafe Atmosphere on Customer Satisfaction at Coffee Daily in Halmahera Utara Regency. This study employed a quantitative research method. Data was collected through questionnaires distributed to Coffee Daily customers. Data analysis was performed using IBM SPSS 27, utilizing multiple linear regression analysis.

The results indicated that partially, Service Quality, Price and Cafe Atmosphere each had a significant influence on Customer Satisfaction at Coffee Daily in North Halmahera Regency. Similarly, the study found that Service Quality, Price and Cafe Atmosphere simultaneously had a significant influence on Customer Satisfaction at Coffee Daily in Halmahera Utara Regency.

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

This translation has been checked and proven accurate.



Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.

Head of Language Development Office