

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe D'Fresh di Kediri

Lisa Elvaretta Krisdyar

rettalisa7@gmail.com

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Kediri

Dosen Pembimbing: Dr. Sasi Utami, MM
Dr. Yogi Yunanto, MM

Era globalisasi membuat persaingan bisnis semakin kompetitif. Banyaknya bisnis yang bergerak di bidang produk dan jasa yang serupa seperti cafe, akan terus berkembang dan banyak menciptakan ide baru yang kreatif agar pengunjungnya memiliki kesan yang mendalam dengan cafe tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cafe D'Fresh di Kediri. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan 100 responden. Hasil dari penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Cafe D'Fresh, artinya H1 diterima.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, Cafe

ABSTRACT

Analysis of Service Quality on Consumer Satisfaction at Cafe D'Fresh in Kediri

Lisa Elvaretta Krisdyar

rettalisa7@gmail.com

Management Study Program

Faculty of Economics & Business, Kadiri University

Supervisor: Dr. Sasi Utami, MM

Dr. Yogi Yunanto, MM

The era of globalization makes business competition increasingly competitive. Many businesses operating in the field of similar products and services, such as cafes, will continue to develop and create many creative new ideas so that visitors will have a deep impression of the cafe. The aim of this research is to find out whether service quality influences consumer satisfaction at Cafe D'Fresh in Kediri. The research method uses quantitative methods with 100 respondents. The results of this research are that Service Quality (X) has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (Y) at Cafe D'Fresh, meaning that H1 is accepted.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, cafe