

ABSTRAK

Dwi Fitri Fatimah. NIM. 1420320011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café terhadap Kepuasan Konsumen di Waroeng Café 27 Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan suasana café terhadap kepuasan konsumen di Waroeng café 27 Kudus. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), yaitu melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji t parsial, uji f dan koefisiensi determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Café 27 Kudus. Suasana café berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di waroeng café 27 Kudus. Berdasarkan hasil perhitungan uji simultan (uji F) diperoleh nilai koefisien F sebesar 27,394 pada taraf signifikansi 0,001, berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis kedua yang berbunyi kualitas pelayanan dan suasana café berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di waroeng café 27 Kudus.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Suasana Café, Kepuasan Konsumen.*