

## ABSTRAK

**I'in Fitriani (NIM.1620310027). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen Kafe Rolet di Ds. Kelet Kec. Keling Kab. Jepara).**

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kafe Rolet di Ds. Kelet Kec. Keling Kab. Jepara, 2) Untuk menguji secara empiris pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Kafe Rolet di Ds. Kelet Kec. Keling Kab. Jepara, 3) Untuk menguji secara empiris pengaruh secara bersamaan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Kafe Rolet di Ds. Kelet Kec. Keling Kab. Jepara.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Pengambilan sampel menggunakan teknik *ancidental sampling* yang ditentukan sebesar 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disebar langsung ke responden pada saat berkunjung ke café dan juga menggunakan angket yang diaplikasikan pada *google form* dan diuji dengan SPSS versi 21.0. Teknik analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji prasyarat, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji f, dan uji t.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa 1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kafe Rolet di Jepara mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  5,724 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,9847 dan nilai p value (sig.) 0,000 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $5,724 > 1,9847$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kafe Rolet di Jepara 2) Terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen Kafe Rolet di Jepara mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  2,487 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,9847 dan nilai p value (sig.) 0,015 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,487 > 1,9847$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima artinya secara parsial lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kafe Rolet di Jepara, 3) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Kafe Rolet di Jepara mendapatkan nilai  $F_{hitung}$  42,763 dengan nilai  $F_{tabel}$  3,94 dan nilai p value (sig.) 0,000 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi). Ini berarti  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $42,763 > 3,94$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima artinya secara simultan kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kafe Rolet di Jepara.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Konsumen***