

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN SATU TUJUAN COFFEE & BISTRO

**ALLANDIA ZAHRA SAUZAN S
NIM. 2019033001**

ABSTRAK

Semakin banyaknya usaha *coffee shop* ditengah masyarakat mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat dalam menarik konsumen baru maupun mempertahankan konsumen lama. Tentunya produk dan layanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan para konsumen, dan jika produk dan layanan tidak diperhatikan maka tingkat kepuasan konsumen akan buruk. Konsumen merupakan pihak yang memegang peranan penting dalam menilai kualitas.

Penelitian ini bertujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan karyawan Satu Tujuan *Coffee & Bistro*. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pengunjung atau konsumen Satu Tujuan Coffe & Bistro. Sampel yang diambil adalah yang mempunyai karakteristik yaitu pernah melakukan pembelian minimal 2x dan berusia antara 17 – 50 tahun sebanyak 60 responden.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis menggunakan teknik uji regresi linear sederhana tersebut terbukti bahwa nilai uji t hitung sebesar 15,070 > t tabel sebesar 2,000 dengan p sebesar 0,000 atau $p < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan Satu Tujuan Coffee.

Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan*

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE QUALITY OF SERVICE EMPLOYEES SATU TUJUAN COFFEE & BISTRO

**ALLANDIA ZAHRA SAUZAN S
NIM. 2019033001**

ABSTRACT

The increasing number of coffee shop businesses has resulted in intense competition for new consumers and retaining old ones. Good products and services will affect the level of satisfaction of consumers if products and services are not focused, so the level of customer satisfaction will be poor. Consumers play an important role in assessing quality.

This study aims to determine the effect of customer satisfaction on the service quality of Satu Tujuan Coffee & Bistro employees. The populations were visitors or consumers of Satu Tujuan Coffee & Bistro. The sample taken has the characteristics of having made a purchase at least twice and aged between 17-50 years with 60 respondents.

Based on the results of the hypothesis testing analysis using a simple linear regression test technique, the t-test value is $15.070 > t$ table is 2.000 with p of 0.000 or $p < 0.05$. It means that there is a correlation between customer satisfaction and the quality of service of Satu Tujuan Coffee.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality

