

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk, harga, tata letak (*layout*) dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di café CORAKNA Jember.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang menikmati makanan dan minuman di café CORAKNA Jember. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan menggunakan teknik *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$Y = 1,514 a + 0,081 X1 + 0,278 X12 + 0,073 X3 + 0,601 X4 + e$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Hasil pengujian uji t diperoleh nilai t_{hitung} masing – masing variable yaitu kualitas produk (X1) sebesar 0,989, harga (X2) sebesar 2,997, tata letak (*layout*) (X3) sebesar 0,651, dan pelayanan (X4) sebesar 5,424. Dua variable dari kemapat variable yaitu kualitas produk (X1) dan Tata letak (*layout*) (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$. Café CORAKNA Jember perlu mempertahankan elemen-elemen dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang sudah dianggap baik serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci: kualitas produk, harga, tataletak/layout, kualitas pelayanan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine whether the quality of the product, the price, the layout (layout) and service affects customer satisfaction in Jember CORAKNA café. The population in this study was the visitors who enjoy food and drinks in the café CORAKNA Jember. Samples taken as many as 50 respondents using *accidental sampling technique*, the sampling technique based on chance, ie who chanced to meet with the investigator can be sampled as it sees fit.

Based on the research results, obtained regression equation as follows: $Y = 1.514 + 0.081 + 0.278 X_1 X_{12} + 0.073 + 0.601 X_3 X_4 + e$. Based on statistical data analysis, indicators in this study are valid and are reliable variables. In the classic assumption test, regression model multicollinearity free, does not occur heteroskedastisitas, and normal distribution. The test results obtained by t test tcount each variable is the quality of the product (X1) of 0.989, the price (X2) is 2.997, the layout (X3) of 0.651, and services (X4) of 5.424. Two variables of kemepat variable is the quality of the product (X1) and layout (X3), did not significantly influence consumer satisfaction for $t_{count} \leq t_{table}$. Café CORAKNA Jember need to maintain the elements in increasing customer satisfaction is considered good and the need to fix the things that are lacking.

Key words: *quality of product, price, layout, service quality customer satisfaction.*