

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan zaman sekarang ini, perusahaan bisnis modern telah mengalami banyak kemajuan dan perubahan. Dalam menjalankan suatu bisnis terdapat suatu kompetitor di dalamnya. Dengan banyaknya pesaing dalam bisnis pasti berlomba untuk bisa mendapatkan pelanggan yang sama dan setia. Banyaknya usaha saat ini bermunculan mengakibatkan peningkatan yang cukup tinggi pada jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan semakin ketat, sehingga Dragon Cafe Banyuwangi harus menciptakan suatu strategi yang menarik bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *layout*, harga dan *trust* terhadap kepuasan konsumen pada Dragon Cafe Banyuwangi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pada penelitian populasi yang digunakan penelitian ini yaitu konsumen Dragon Cafe Banyuwangi yang melakukan pembelian lebih dari satu kali. Sampel yang digunakan pada penelitian sebanyak 85 responden. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, sedangkan pengujian hipotesisnya menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *layout*, harga dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Dragon Cafe Banyuwangi.

Kata kunci: *Layout*, Harga dan *Trust* dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

The rapid development of today's era, modern business enterprises have experienced a lot of progress and changes. In running a business there is a competitor in it. With so many competitors in the business, they are definitely competing to get the same and loyal customers. The number of businesses currently emerging has resulted in a fairly high increase in the number of similar businesses causing increasingly fierce competition, so Dragon Cafe Banyuwangi must create an attractive strategy for consumers. This study aims to examine and analyze the effect of layout, price and trust on consumer satisfaction at Dragon Cafe Banyuwangi. The type of research used is quantitative with a descriptive approach. In the population study used in this study, Dragon Cafe Banyuwangi consumers who made purchases more than once. The sample used in the study were 85 respondents. Analysis of the data used is multiple linear regression, while testing the hypothesis using the t test. The results showed that layout, price and trust had a significant effect on customer satisfaction at Dragon Cafe Banyuwangi.

Keyword: Layout, Price, Trust and customer satisfaction

