

ABSTRAK

Bisnis cafe menjadi salah satu bisnis yang berkembang pesat di era globalisasi dan membuat persaingan bisnis di bidang industri cafe menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik usaha di Indonesia. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan sehingga memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan serta meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama serta menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis usaha. Penelitian menggunakan metode Analisis Regresi Linier Berganda dengan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan dengan sampel sebanyak 95 responden menggunakan kuesioner dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen serta kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu kinerja Karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan Kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan konsumen. Saran yang diberikan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan perlu di pertahankan dan ditingkatkan kembali.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja karyawan, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Business cafes are one of the fastest growing businesses in the era of globalization and make business competition in the cafe industry a challenge for business owners in Indonesia. The quality of the relationship with customer satisfaction provides encouragement to customers to establish strong relationships and can increase satisfaction and a pleasant customer experience and minimize unpleasant customer experiences. Customers are the main key and become one of the factors that affect the success of a business. The study used Multiple Linear Regression Analysis with independent variables namely service quality and employee performance and the variable namely customer satisfaction with a sample of 95 respondents using questionnaires and observations. The results showed that the hypothesis of service quality has an influence on consumer goals and service quality that affects customer satisfaction. In addition, employee performance affects customer satisfaction and employee performance affects customer satisfaction. Suggestions given the quality of service and employee performance need to be maintained and improved again.

Keywords: Service Quality, Employee performance, Customer satisfaction

