

ABSTRAK

Banyaknya café yang bermunculan saat ini dikarenakan cafe sudah menjadi *lifestyle* bagi mayoritas orang di jaman sekarang. Hal ini membuat para pengusaha *food and baverage* harus memperhatikan kebutuhan, keinginan dan permintaan pada pelanggan agar menciptakan kepuasan bagi pelanggan atau konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan store atmosphere terhadap Café Tenda Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode kausal komparatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pelanggan yang berkunjung di Café Tenda Surabaya. Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Adapun teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Café Tenda Surabaya. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Café Tenda Surabaya. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Café Tenda Surabaya.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, store atmosphere, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The number of cafes that exist today is because cafes have become a lifestyle for the majority of people today. This also makes the food and beverages businessman should pay attention to the needs, desire, and demand of the customers in order to create a customers' satisfaction. This research was aimed to find out the effect of service quality, price and store atmosphere on the Tenda Café Surabaya.

This research was quantitative with comparative causal methods. Furthermore, the research population used customers who have ever visited Tenda Café Surabaya. The research data source used primary data. Meanwhile, the research sample collection technique used an accidental sampling technique. Moreover, the research data collection method used questionnaire distribution with 100 respondents. On the other hand, the research analysis technique used multiple linear regressions analysis techniques with the instruments of SPSS (Statistical Product and Service Solution) 23.0 version.

The research result indicated that service quality had a positive and significant effect on the customers satisfaction at Tenda Café Surabaya. Furthermore, the price had a positive and significant effect on the customers' satisfaction. In addition, the store atmosphere had a positive and significant effect on the customers satisfaction at Tenda Café Surabaya.

Keywords: *Service Quality, Price, Store Atmosphere, Customer Satisfaction*



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 29/8/22

M. Faisal, S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia