

ABSTRAK

Nurmaidia Sostia Darma (1168020209) : Pengaruh Harga Suasana Tempat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Spesies Coffee Bandung)

Spesies Coffee adalah sebuah kedai kopi biasa yang didirikan oleh dua mahasiswa dengan konsep yang sederhana tapi mampu menarik minat banyak kalangan. Terbukti dengan fakta bahwa dalam jangka dua tahun saja mereka bisa membuka dua cabang lain yang sama ramainya.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh Harga, suasana tempat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Spesies Coffee Bandung.

Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu non probability sampling terhadap 100 responden Konsumen Spesies Coffee dan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Analisis pengolahan data penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda, uji t (parsial), uji F (simultan) dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 95,657 > t_{tabel} 3,09$ dan $sig < 0,000$ yang berarti Harga Suasana Tempat dan kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Harga, Suasana tempat, Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen.