

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFE CISANGKUY DI KOTA PADANG

Oleh : OKTAFIANDI
Pembimbing : Irda, S.E., M.A
Zeshasina Rosha, S.E., M.Si

INTISARI

Saat ini kuliner sudah merupakan sebuah gaya hidup yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari karena makanan adalah kebutuhan sehari-hari. Tingginya kebutuhan mendasar masyarakat di bidang pangan telah menimbulkan dampak yang besar terhadap dunia usaha kuliner. Tujuan dari penelitian ini untuk mengungkap pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Cafe Cisangkuy di Kota Padang. Objek penelitian ini adalah pelanggan Cafe Cisangkuy di Kota Padang.

Teori dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan, menurut Tjiptono & Chandra (2012) kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut Tjiptono (2012) kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Begitu juga menurut (Tjiptono, 2012) lokasi fasilitas jasa merupakan salah satu faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa. Begitu juga menurut (Kotler dan Keller, 2009) promosi merupakan salah satu bagian dari rangkaian kegiatan pemasaran suatu produk barang ataupun jasa.

Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 pelanggan Cafe Cisangkuy. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Disarankan dalam penelitian ini Cafe Cisangkuy untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan promosi Cafe Cisangkuy agar mereka akan menjadi pelanggan yang puas dan akan kembali ke Cafe Cisangkuy.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Promosi Dan Kepuasan Pelanggan

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, LOCATION AND PROMOTION OF CISANGKUY CAFE CUSTOMER SATISFACTION IN PADANG CITY

Name : **Oktafiandi**
Advisor : Irda, S.E., M.A
Zeshasina Rosha, S.E., M.Si

SUMMARY

Currently, culinary is a lifestyle that cannot be separated from daily life because food is a daily necessity. The high basic needs of the community in the food sector have had a major impact on the culinary business world. The purpose of this study is to reveal the effect of service quality, location and promotion on customer satisfaction at Cisangkuy Cafe in Padang. The object of this research is Cafe Ciangkuy customers in Padang City.

The theory in this study is about satisfaction, according to Tjiptono & Chandra (2012) consumer satisfaction is a situation shown by consumers when they realize that their needs and desires are as expected and well met. Meanwhile, according to Tjiptono (2012) quality is a dynamic condition associated with products, services, people, processes and the environment that meets or exceeds expectations. Likewise according to (Tjiptono, 2012) the location of service facilities is one of the crucial factors that influence the success of a service, because location is closely related to the potential market of service providers. Likewise, according to (Kotler and Keller, 2009) promotion is one part of a series of marketing activities of a product or service.

The number of samples used was 80 customers of Cisangkuy Cafe. The sampling technique used was purposive sampling. The data analysis method used is multiple linear regression analysis.

The results of this study found that service quality, promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction, while location does not affect customer satisfaction.

It is recommended in this research that Cafe Cisangkuy can improve the quality of service and promotion of Cafe Cisangkuy so that they will become satisfied customers and will return to Cafe Cisangkuy.

Keywords: Service Quality, Location, Promotion and Customer Satisfaction