

EFFECT OF LOCATION AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION

(Case Study of Kapa Pinang Cafe in Painan City)

Abstract

This research aims to know the effect of location and facility towards customer satisfaction of Kapa Pinang Café in Painan City, there are 95 samples in this research. The technique used in sampling is purposive sampling. The data used are primary data which is got through questionnaire. Multiple linear regression analysis is being used as the methodology to analyze the data. Hypothesis testing uses statistical T-test to prove the effect of independent variables. The result of hypothesis testing found that facility didn't give any affection towards customer satisfaction, while location had given the positive and significant towards customer satisfaction of Kapa Pinang Café in Painan City.

Keywords: Customer satisfaction, location and facility.

**PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Kasus Kapa Pinang Cafe di Kota Painan)**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Kapa Pinang Cafe di Kota Painan. Sampel pada penelitian ini 95 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuisioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis menggunakan uji T-tes statistik untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis menemukan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kapa Pinang Cafe di Kota Painan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Lokasi dan Fasilitas