

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis saat ini, banyak orang yang mencoba bisnis kuliner. Semakin besarnya peluang didalam bisnis kuliner ini membuat terjadinya banyak persaingan ketat dalam meraih pangsa pasar. Maka dari itu para pelaku bisnis berlomba-lomba membuka usaha di bidang kuliner. Usaha kuliner kota Bandung pun sangat bermacam-macam mulai dari kafe atau coffe shop, restoran, food court, sampai pedagang kaki lima. Gaya hidup ini sesuai dengan karakter orang Indonesia yang suka berkumpul. Fenomena maraknya coffe shop juga terjadi di Kota Bandung.

Objek dalam penelitian ini adalah Kafe Ngopi Doeloe Ranggamalela. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “**Pengaruh Promosi penjualan dan Proses pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Kafe Ngopi Doeloe Ranggamalela (Survey Pada Pengunjung Cabang Ranggamalela No 6-7 Bandung)**”. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu membagikan kuisioner kepada 96 responden dari rata-rata populasi 2263 Pengunjung Kafe Ngopi Doeloe Ranggamalela.

Hasil penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Analisis Korelasi Berganda, Koefisien determinasi, Koefisien determinasi parsial (R^2), Uji Hipotesis Simultan, dan Uji Hipotesis Parsial. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Promosi penjualan dan Proses pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Besar Koefisien Determinasi (R^2) adalah 71,50% yang artinya bahwa nilai sebesar 71,50% Kepuasan konsumen di pengaruhi variabel independen, sedangkan sisanya sebesar 28,50% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : Promosi Penjualan , Proses Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The development of today's business world, many people who try the culinary business. The greater opportunities in the culinary business makes the occurrence of many tough competition in grabbing market share. Therefore business try to open business in the culinary field. The culinary efforts of Bandung is very diverse ranging from a cafe or coffee shop, restaurant, food court, to street vendors. This lifestyle in accordance with the character of the people of Indonesia who like to gather. Coffe shop rampant phenomenon also occurred in Bandung.

*Objects in the research is Old Ranggamalela get some coffee Cafe. This research aims to analyze the **"effect of sales promotion and Consumer Satisfaction service of Process case study on Old Ranggamalela get some coffee Cafe (Survey On Visitor Branch Ranggamalela No 6-7 of Bandung)**. Analytical tools used in this research is descriptive and verifikatif analysis, data collection Techniques are used i.e. share the detailed questionnaire to 96 respondents of average population 2263 Visitors get some coffee Cafes of old Ranggamalela.*

The results of research using the method of multiple linear regression analysis, test validity, Reliability Test, Multiple Correlation Analysis, determination of the Coefficient, the coefficient of determination (R^2), partial test of Hypothesis Testing, and Simultaneous Partial Hypothesis. And the results of the study indicate that the variable sales promotions and service of process a positive and significant effect against consumer satisfaction. Large coefficients of Determination (R^2) is 71.50% which means that the value of the% consumer satisfaction in 71.50 influence independent variable, while the rest of 28.50% influenced though other variables.

Keyword: sales promotions, service of process and consumer satisfaction