

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas orang dan fasilitas fisik terhadap kepuasan konsumen D'Pakar *cafe* secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, sedangkan rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier ganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas orang dan fasilitas fisik terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh kualitas orang dan fasilitas fisik terhadap kepuasan konsumen secara simultan sebesar 54,3% dan sisanya 45,7% kepuasan konsumen di D'Pakar *Cafe* dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti diantaranya lokasi, promosi, proses, harga, dan kualitas produk. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas orang terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 36% dan pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan konsumen sebesar 18,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas orang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Orang, Fasilitas Fisik, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of people and physical facilities on consumer satisfaction D'Pakar Cafe simultaneously or partially. The research method used is a survey method, while the problem formulation used in this study is descriptive and verification with a total sample of 100 respondents. Testing the research instrument using validity and reliability tests. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation and coefficient of determination.

The results showed that there was a positive and significant influence between the quality of people and physical facilities on consumer satisfaction. The magnitude of the influence of the quality of people and physical facilities on consumer satisfaction simultaneously is 54.3% and the remaining 45.7% of consumer satisfaction at D'Pakar Cafe is influenced by other factors not examined including location, promotion, process, price, and product quality. Partially the magnitude of the influence of the quality of people on consumer satisfaction is 36% and the effect of physical facilities on customer satisfaction is 18.3%, so it can be concluded that the quality of people has the greatest influence on consumer satisfaction.

Keywords: People, Physical Facilities, Consumer Satisfaction