

ABSTRAK

Kabupaten Purwakarta memiliki daya tarik yang cukup tinggi di bidang kuliner. Perputaran bisnis kuliner juga memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap peningkatan ekonomi Purwakarta. Salah satu bisnis kuliner yang semakin menjamur pertumbuhannya di Purwakarta adalah café. Dari sejumlah café yang terdapat di Purwakarta, ada satu nama café yang menunjukkan rating terendah dengan nilai yang tidak melebihi angka 4, yaitu Kedai Koka. Hasil penelitian pendahuluan menunjukkan faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen adalah adanya masalah kualitas pelayanan dan suasana toko. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Koka.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data dilaksanakan melalui studi kepustakaan, wawancara, kuesioner, dan observasi. Adapun uji instrument dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan konsumen mengenai pelayanan berada dalam kondisi kurang baik terutama dalam hal fasilitas yang kurang nyaman, waktu pelayanan yang kurang tepat waktu serta daya tanggap karyawan. Selain itu, tanggapan konsumen terhadap suasana toko juga berada dalam kondisi kurang baik terutama dalam hal logo, desain interior, tampilan layout buku menu dan tata letak kursi dan meja. Penelitian juga menunjukkan bahwa tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen berada dalam kondisi kurang baik terutama dalam hal kepuasan terhadap harapan akan pelayanan dan suasana kedai. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan suasana terhadap kepuasan konsumen secara simultan adalah sebesar 53,7%. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 29,6% dan pengaruh suasana terhadap kepuasan konsumen sebesar 24,1%.

Kata kunci: *Kedai Koka, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Suasana Toko*

ABSTRACT

Purwakarta Regency has quite a high attraction in the culinary field. The culinary business also contributes significantly to the economic improvement of Purwakarta. One of the culinary businesses that is growing in Purwakarta is cafes. Among the cafes in Purwakarta, there is one cafe that has the lowest rating with a score that does not exceed 4, namely Kedai Koka. The preliminary research results show that the factors that are suspected to influence consumer satisfaction are the quality of service problems and the store's atmosphere. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality and store atmosphere on customer satisfaction at Kedai Koka.

The research was conducted using descriptive and verification methods. Data collection was carried out through literature studies, interviews, questionnaires, and observations. The instrument test in this study includes validity and reliability tests.

The results showed that consumers' responses regarding service were in poor condition, especially in terms of facilities that were not comfortable, service time that was not timely, and employee responsiveness. In addition, consumers' responses to the store's atmosphere were also in poor condition, especially in terms of the logo, interior design, menu book layout, and seat and table layout. The study also showed that consumers' responses regarding customer satisfaction were in poor condition, especially in terms of satisfaction with service expectations and the store's atmosphere. The simultaneous effect of service quality and atmosphere on customer satisfaction is 53.7%. Partially, the effect of service quality on customer satisfaction is 29.6%, and the effect of atmosphere on customer satisfaction is 24.1%.

Keywords: *Kedai Koka, Customer Satisfaction, Service Quality, Store Atmosphere.*