

ABSTRAK

Dunia usaha berkembang dengan pesat saat ini, salah satunya yaitu bisnis di bidang kuliner yang sangat digemari yaitu cafe. Meningkatnya persaingan di bidang usaha dan jumlah pesaing yang banyak, menuntut pengusaha harus mampu dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik dan pesat. Pemenuhan kebutuhan masyarakat Indonesia dengan menjadikan minum kopi sebagai gaya hidup, tidak hanya menghilangkan rasa kantuk, tetapi juga sebagai sarana berkumpul dengan kerabat atau sebagai tempat bekerja yang biasa disebut *work from cafe* dari sebelum masa pandemi hingga saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi dan orang (*people*) terhadap kepuasan pelanggan (survei pada pelanggan café 150 Coffee & Garden Bandung). Serta untuk menjawab rumusan masalah mengenai lokasi, orang (*people*) dan kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda, korelasi berganda, koefisien determinasi dan menggunakan alat bantu SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lokasi dan orang (*people*) terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh lokasi dan orang (*people*) terhadap kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 50,83% dan sisanya 49,15% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 26,04% dan pengaruh orang (*people*) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 24,79%, sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Lokasi, Orang (*People*) dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The business world is developing rapidly at the moment, one of which is the business in the culinary sector which is very popular, namely cafes. Increasing competition in the business sector and the large number of competitors require entrepreneurs to be able to make decisions so that the business they establish can develop well and rapidly. Fulfilling the needs of the Indonesian people by making drinking coffee a lifestyle, not only to relieve drowsiness, but also as a means of gathering with relatives or as a place to work which is usually called work from cafe from before the pandemic until now. This research aims to find out how much influence location and people have on customer satisfaction (survey of 150 Coffee & Garden Bandung café customers). As well as to answer problem formulations regarding location, people and customer satisfaction.

The research method used was descriptive and verification method with a sample size of 100 people. Testing research instruments uses validity and reliability tests. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation, coefficient of determination and using SPSS 26 tools.

The research results show that there is a positive and significant influence between location and people on customer satisfaction. The magnitude of the influence of location and people on customer satisfaction is simultaneously 50.83% and the remaining 49.15% is influenced by other variables not studied. Partially, the influence of location on customer satisfaction is 26.04% and the influence of people on customer satisfaction is 24.79%, so it can be concluded that location has the greatest influence on customer satisfaction.

Keywords: Location, People and Customer Satisfaction.