

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan berdasarkan fenomena yang terjadi pada Kedai Kopi Capres. Pada penelitian ini ditemukan masalah pada Kepuasan Konsumen yang terdapat pada Kedai Kopi Capres, yang disebabkan oleh Lokasi dan *People* yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lokasi dan *People* terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi Capres. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling*, dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Lokasi dan *People* baik secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lokasi dan *People* positif memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan sebesar 92,1% serta 7,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kontribusi pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial sebesar 44,6 dan Kontribusi pengaruh *People* terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial sebesar 47,5%.

Kata Kunci: Lokasi, *People*, Kepuasan Konsumen