

Abstrak

Café WAP Jerman adalah *Café* yang terletak di jalan Sidomakmur Desa kebonsari, dimana lokasi ini merupakan kawasan padat penduduk yang merupakan faktor yang sangat penting dalam rangka menciptakan konsumen yang berkunjung ke *Cafe*. *Café* ini menyediakan aneka macam menu makanan. Selain itu, pengunjung dibebaskan petik jeruk langsung dari pohonnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan *Café* WAP Jerman. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 103 responden *Café* WAP Jerman. Kuesioner mengukur variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap **kepuasan** konsumen dengan menggunakan skala *Likert*. Jenis sampel yang digunakan **Accidental Sampling**. Analisis data dilakukan menggunakan uji t dengan menggunakan SPSS 21. Hasil uji t secara parsial, lokasi dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,496 atau 49,6% menunjukkan bahwa 49,6% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas sedangkan 50,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen

Abstract

Café WAP Jerman is a Café located on Jalan Sidomakmur Desa Kebonsari, where this location is a densely populated area which is a very important factor in order to create consumers who visit the Cafe. This cafe provides a wide variety of food menu. In addition, visitors are free to pick oranges straight from the tree. This study aims to examine how much influence the location, quality of service and facilities have on the satisfaction of Café WAP Jerman. This study used a quantitative approach using primary data by distributing questionnaires to 103 respondents from Café WAP Jerman. The questionnaire measures location, service quality, and facilities variables on customer satisfaction using a Likert scale. The type of sample used is Accidental Sampling. Data analysis was performed using the t test using SPSS 21. Partial t test results, location and facilities have no significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, service quality has a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (R²) is 0.496 or 49.6%, indicating that 49.6% of the variation in customer satisfaction can be explained by location, service quality and facilities, while 50.4% is influenced by other factors not examined. in this research.

Keywords: *Location, Quality of service, Facilities and Customer Satisfaction*

