

ABSTRAK

Nama : Suryadi Putra
Nim : 220410097
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Suasana Kafe Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kafe Serein Kopi Di Aceh Tengah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Kafe terhadap Kepuasan Pelanggan Pada kafe serein kopi di Aceh Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh Pelanggan kafe serein kopi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling*. data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung dengan menggunakan metode *non probability* sampling, melibatkan 115 orang responden. Untuk analisis data, digunakan analisis regresi linear berganda menggunakan perangkat lunak Statistical Package For The Social Sciences (SPSS) versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada kafe serein kopi di Aceh Tengah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada kafe serein kopi di Aceh Tengah, Suasana kafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada kafe serein kopi di Aceh Tengah.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Suasana Kafe, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Nama : Suryadi Putra
Nim : 220410097
Program Studi : Manajemen
Judul : *The Influence of Product Quality, Service Quality, and Café Atmosphere on Customer Satisfaction at Serein Kopi Café in Aceh Tengah*

This study aims to analyze the influence of product quality, service quality, and café atmosphere on customer satisfaction at Serein Kopi Café in Aceh Tengah. The population in this study consisted of all customers of Serein Kopi Café. The research method used was a quantitative approach with a purposive sampling technique. The data used in this study were primary data obtained through direct distribution of questionnaires using a non-probability sampling method involving 115 respondents. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis with the assistance of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 26.0 software. The results of the study showed that partially product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at Serein Kopi Café in Aceh Tengah, service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at Serein Kopi Café in Aceh Tengah, and café atmosphere had a positive and significant effect on customer satisfaction at Serein Kopi Café in Aceh Tengah

Keywords : *Product Quality, Service Quality, Café Atmosphere, Customer Satisfaction*