

SUMMARY

The low of resistance Cafe & Resto business in Ajibarang evidenced by the fact that from the six number of Cafe & Resto in Ajibarang, only two Cafe & Resto that still survive until now. That condition indicates the low of repurchase intention on Cafe & Resto business in Ajibarang because food and beverage allows to be consumed repeatedly. The various studies suggest that consumer satisfaction is often used as a predictor of repeat purchase. Satisfied customers have a higher likelihood of repeating purchases in time.

The purpose of this study is to determine the effect of servicescapes, waiting experience, food quality, and price on customer satisfaction and its impact on repeat purchase at Cafe & Resto in Ajibarang. This study use 100 respondents as the sample which sampling technique performed by accidental sampling method. Analysis tools use correlation analysis and path analysis using SPSS.

The results of this research show that servicescapes, waiting experience, food quality, price, customer satisfaction and repeat purchases interconnected positive and significant. Servicescapes, waiting experience, food quality, and prices give the positive influence on consumer satisfaction and consumer satisfaction have positive impact on repeat purchase at Cafe & Resto in Ajibarang.

Keywords : *Servicescapes, Waiting Experience, Food Quality, Price, Customer Satisfaction, Purchase Intention*

RINGKASAN

Rendahnya daya tahan usaha Cafe & Resto di Ajibarang dibuktikan dengan sebuah fakta dimana dari enam usaha Cafe & Resto yang pernah berdiri di Ajibarang, hanya dua usaha Cafe & Resto yang masih bertahan hingga saat ini yaitu Putri Salju Cafe & Resto dan b-Cafe. Rendahnya daya tahan Cafe & Resto di Ajibarang mengindikasikan rendahnya tingkat pembelian ulang mengingat makanan merupakan produk yang memungkinkan untuk dikonsumsi secara berulang. Berbagai penelitian menyebutkan bahwa prediktor utama pembelian ulang adalah kepuasan konsumen. Cafe & Resto di Ajibarang berupaya menciptakan kepuasan konsumen dengan menonjolkan *servicescapes*, *waiting experience*, kualitas makanan, dan harga.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *servicescapes*, *waiting experience*, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap pembelian ulang pada Cafe & Resto di Ajibarang. Sampel penelitian ini menggunakan 100 responden dimana teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis korelasi dan analisis jalur dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *servicescapes*, *waiting experience*, kualitas makanan, harga, kepuasan konsumen dan pembelian ulang saling berhubungan positif dan signifikan. Variabel *servicescapes*, *waiting experience*, kualitas makanan, dan harga memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen berdampak positif terhadap pembelian ulang pada Cafe & Resto di Ajibarang.

Kata Kunci : *Servicescapes*, *Waiting Experience*, Kualitas Makanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Pembelian Ulang