

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan studi empiris dengan judul Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Tradisional (Studi Pada Warung Kopi Keprok Purwokerto). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan, suasana, dan lokasi terhadap variabel kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang pernah melakukan kunjungan ke Warung Kopi Keprok ≥ 2 kali dan jangka terakhir berkunjung < 1 tahun yang lalu. Sampel penelitian ini sebanyak 96 responden diambil dengan metode *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear berganda diolah dengan *software* SPSS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel suasana dan lokasi tidak signifikan dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Variabel kualitas layanan dinilai dapat memenuhi harapan, kualitas layanan yang prima dari Warung Kopi Keprok membuat konsumen puas dengan pelayanan yang diterimanya. Responden berpendapat bahwa kualitas layanan Warung Kopi Keprok perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Sehingga tetap dapat terciptanya kepuasan konsumen.

Variabel suasana dinilai cukup baik oleh responden. Namun, suasana tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan oleh konsumen yang mengabaikan hal tersebut karena terdapat faktor lain atau faktor eksternal yang mempengaruhi, seperti rekan kunjungan yang dapat membawa suasana nyaman atau terpenuhi keinginan untuk *nongkrong*.

Variabel lokasi dinilai cukup baik oleh responden. Namun, lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan oleh faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu rekan kunjungan. Konsumen menjadi mengabaikan lokasi, karena ajakan atau daya tarik tersendiri dari rekan kunjungan.

Warung Kopi Keprok perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan terutama terkait pelayanan yang diberikan karyawan. Selain itu, Warung Kopi Keprok tetap perlu meningkatkan suasana dan lokasi. Namun, suasana dan lokasi bukan menjadi prioritas, karena suasana dan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Suasana, Lokasi, Kepuasan Konsumen, Kopi

SUMMARY

The research is an empirical studies by title “Consumer Satisfaction at Traditional Food Stalls (Study at Warung Kopi Keprok Purwokerto”. This study aims to analyze the influence of variable quality of service, shop atmosphere, and also location on customer satisfaction variables.

The population in this study were respondents who had visited the Keprok Coffee Shop ≥ 2 times and the last visit was <1 year ago. The research sample of 96 respondents was taken by purposive sampling method.

Based on the results of research using multiple linear regression analysis processed with SPSS software, it shows that service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. Meanwhile, the store atmosphere and location variables are not significant and have no effect on customer satisfaction.

Service quality variables are considered to meet expectations, excellent service quality from Keprok Coffee Shop makes consumers satisfied with the service it receives. Respondents think that the service quality of Keprok Coffee Shop needs to be maintained and improved again. So that it can still create customer satisfaction.

The atmosphere variable was considered quite good by the respondents. However, the shop atmosphere has no effect on customer satisfaction. This is caused by consumers who ignore this because there are other factors or influencing external factors, such as visiting companions who can bring a comfortable atmosphere or fulfill the desire to hang out.

Respondents considered the location variable to be quite good. However, location has no effect on customer satisfaction. This is due to external factors that influence, namely visiting partners. Consumers become ignorant of the location, because of the invitation or the special attraction of visiting colleagues.

Keprok Coffee Shop needs to maintain and improve service quality, especially related to services provided by employees. In addition, Keprok Coffee Shop still needs to improve the shop atmosphere and location. However, the atmosphere of the shop and location is not a priority, because the atmosphere of the shop and location has no effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Atmosphere, Location, Customer Satisfaction, Coffee