

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh jenis kopi, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop RESTU BUNDA Kota Medan. Penelitian dilatarbelakangi oleh tingginya minat masyarakat terhadap produk kopi, harga yang terjangkau bagi kalangan mahasiswa, serta pelayanan yang ramah dan cepat yang ditawarkan oleh coffee shop tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Sampel penelitian berjumlah 91 responden yang merupakan pelanggan Coffee Shop RESTU BUNDA. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kopi, harga, dan pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini memberikan implikasi bagi pihak Coffee Shop RESTU BUNDA untuk terus mempertahankan kualitas jenis kopi, menawarkan harga yang kompetitif, serta meningkatkan mutu pelayanan demi menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Jenis kopi, harga, pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of coffee types, pricing, and service on customer satisfaction at RESTU BUNDA Coffee Shop in Medan City. The research is motivated by the high demand for coffee products, affordable prices suitable for students, and friendly, responsive service offered by the coffee shop. This research uses a quantitative approach with an associative causal method. The sample consisted of 91 respondents who were customers of RESTU BUNDA Coffee Shop. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation.

Data analysis includes validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using t-tests and F-tests. The results show that coffee types, pricing, and service have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. These findings imply that RESTU BUNDA Coffee Shop should maintain the quality of its coffee, offer competitive prices, and enhance service quality to sustain and increase customer satisfaction.

Keywords: Coffee types, pricing, service, customer satisfaction