

ABSTRAK

Azzola Risky Nusivera, NIM 7183510025. “Pengaruh *Responsiveness* dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Arkana Cafe Tuasan.”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Arkana Cafe Tuasan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* atau *convenience sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang pernah membeli di Arkana Cafe Tuasan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang pengukurannya dengan skala *likert* dan diolah secara statistik menggunakan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis dengan uji F, uji t dan koefisien determinasi yang sebelumnya data telah diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan program SPSS 21.0 *for windows*.

Secara parsial *Responsiveness* dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Arkana Cafe Tuasan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($70,629 > 3,09$) dan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$. Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,593 yang berarti bahwa *responsiveness* dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 59,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: *responsiveness*, lokasi, kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

Azzola Risky Nusivera, NIM 7183510025. "The Effect of Responsiveness and Location on Customer Satisfaction at Arkana Cafe Tuasan."

This study aims to determine the effect of responsiveness and location on customer satisfaction at Arkana Cafe Tuasan. This study uses quantitative methods with sampling techniques using accidental sampling or convenience sampling, with a total sample of 100 people who have bought at Arkana Cafe Tuasan. Data collection techniques in this study were carried out by distributing questionnaires whose measurements were using a Likert scale and statistically processed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing with the F test, t test and coefficient of determination. classic assumption test. Data processing using SPSS 21.0 for windows program.

Partially Responsiveness and Location have a positive and significant effect on customer satisfaction at Arkana Cafe Tuasan. Based on the results of the study indicate that the Responsiveness and Location variables simultaneously affect customer satisfaction. This can be seen from the value of $F_{count} > F_{table}$ ($70.629 > 3.09$) and the significant value is $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination test shows a value of 0.593 which means that responsiveness and location affect customer satisfaction by 59.3% while the rest is influenced by other variables.

Keywords: responsiveness, location, customer satisfaction.