

## ABSTRAK

**Melda Sarita Manik, NIM 7183310002. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelanggan Cafe The Coffe Town). Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Medan 2022.**

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada pelanggan Cafe The Coffe Town. Penelitian ini dilakukan di Cafe The Coffe Town dengan jumlah populasi sebanyak 14.431 pengunjung. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, uji t dan uji f serta koefisien determinasi dengan menggunakan program *SPSS Statistics 22.0 for windows*.

Hasil pengujian secara individu menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} = 2,391 > t_{tabel} = 1,984$  dan probability 0,019 pada tingkat signifikan 5%. Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai  $t_{hitung} = 3,088 > t_{tabel} = 1,984$  dan probability 0,003 pada tingkat signifikan 5%. Dan Kualitas Pelayanan (X1) Dan Fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini terlihat dari nilai  $F_{hitung} > F_{tabel} = 15,565 > 3,09$  pada signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Dimana besar pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen yang ditunjukkan dengan nilai *R square*. Persamaan struktural dari model yang dapat dibuat adalah  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Konsumen.**

## ABSTRACT

**Melda Sarita Manik, NIM 7183310002. *The Effect of Service Quality and Facilities on Consumer Satisfaction (Case Study on Customers of The Coffee Town Cafe). Thesis. Management Studies Program. Faculty of Economics. Medan State University 2022.***

*This study aims to determine the effect of service quality and facilities on customer satisfaction at The Coffee Town Cafe customers. This research was conducted at Cafe The Coffee Town with a population of 14,431 visitors. The sampling technique used is purposive sampling with a total sample of 100 respondents. . The data collection technique used is a questionnaire. The data analysis techniques used are validity and reliability tests, classical assumption tests, regression analysis, t and f tests and the coefficient of determination using the SPSS Statistics 22.0 for windows program.*

*The individual test results show that the service quality variable (X1) has a positive and significant effect on consumer satisfaction, it can be seen from the  $t_{count} = 2,391 > t_{table} = 1,984$  and the probability is 0.019 at a significant level of 5%. Facility (X2) has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a value of  $t_{count} = 3.088 > t_{table} = 1.984$  and a probability of 0.003 at a significant level of 5%. And Service Quality (X1) and Facilities (X2) simultaneously have a significant effect on Consumer Satisfaction (Y). This can be seen from the value of  $F_{count} > F_{table} = 15.565 > 3.09$  at the significance of = 5%. Where is the big influence between the variables of Service Quality and Facilities on Consumer Satisfaction which is indicated by the value of R square. The structural equation of the model that can be made is  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$*

**Keywords : Service Quality , Facilities, and Consumer Satisfaction**