

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *coffee shop* di kota Yogyakarta. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *coffee shop* di kota Yogyakarta. Subjek penelitian ini adalah konsumen *coffee shop* yang ada di kota Yogyakarta yang memiliki usia 18-40 tahun (usia dewasa). Jumlah subjek penelitian ini sebanyak 80 orang konsumen. Alat pengumpul data menggunakan Skala. Hasil analisis dengan uji korelasi *product moment* diperoleh r_{xy} sebesar 0.412 ($p = 0.000$). Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif antara antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen *coffee shop*, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Semakin tinggi kualitas pelayanan pada *coffee shop* maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen *coffee shop* di kota Yogyakarta. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan semakin rendah pula kepuasan konsumen *coffee shop* di kota Yogyakarta. Koefesien determinasi (R^2) sebesar 0.170 artinya kualitas pelayanan pada konsumen *coffee shop* memiliki pengaruh sebesar 17% terhadap kepuasan konsumen dan sisanya sebesar 83% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between service quality and consumer satisfaction of coffee shop in Yogyakarta city. The hypothesis proposed in this research is there is a positive relationship between service quality and consumer satisfaction of coffee shop in Yogyakarta city. The subject of this research is coffee shop consumer in Yogyakarta city which has 18-40 years old (adult age). The number of subjects of this study as many as 80 consumers. The data collection tool uses Scale. The results of analysis with product moment correlation test obtained rxy of 0.412 ($p = 0.000$). This shows a positive relationship between the quality of service with consumer satisfaction coffee shop, so the hypothesis proposed in this study can be accepted. The higher the quality of service at the coffee shop will be the higher the satisfaction of coffee shop consumers in the city of Yogyakarta. Conversely, the lower the quality of service the lower the consumer satisfaction coffee shop in the city of Yogyakarta. Coefficient of determination (R^2) of 0.170 means the quality of service to coffee shop consumers has an effect of 17% on customer satisfaction and the remaining 83% is influenced by other factors that are not examined.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*