

INTISARI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap minat berkunjung ulang ke kafe Tuli (Oka Kafe) di masa pandemi Covid - 19. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan sampel sebanyak 100 responden. Kriteria responden yaitu masyarakat Kecamatan Wonosobo, yang sudah pernah mengunjungi Kafe Tuli (Oka Kafe) pada bulan Januari – Agustus 2021. Kemudian pada penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai metode pengumpulan data, yang mana kemudian diolah dengan alat bantu perangkat lunak SPSS.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan variabel reliabilitas serta empati memiliki pengaruh terhadap minat berkunjung ulang ke kafe Tuli (Oka kafe) pada masa pandemi Covid-19. Sedangkan variabel daya tanggap, jaminan serta bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap minat berkunjung ulang ke kafe Tuli (Oka Kafe) pada masa pandemi Covid-19. Kemudian variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik memiliki pengaruh secara simultan terhadap minat berkunjung ulang ke kafe Tuli (Oka Kafe) pada masa pandemi Covid-19.

Kata kunci: Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Minat Berkunjung Ulang.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence on interest in revisiting the deaf cafe (Oka Kafe) during the Covid-19 pandemic. This study used quantitative research methods, with a sample of 100 respondents. The respondent's criteria are the people of Wonosobo District, who have visited the deaf cafe (Oka Kafe) in January - August 2021. Then in this study using a questionnaire as a data collection method, which is then processed with SPSS software tools.

The results of this study indicate that reliability and empathy variables have an influence on interest in revisiting the deaf cafe (Oka cafe) during the Covid-19 pandemic. Meanwhile, the responsiveness, guarantee and physical evidence variables have no effect on the interest in revisiting the deaf cafe (Oka Kafe) during the Covid-19 pandemic. Then the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence have a simultaneous influence on interest in revisiting the deaf cafe (Oka Kafe) during the Covid-19 pandemic.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence and Interest in Revisit.