

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil dan kualitas akses pada nilai yang dirasakan dan kepuasan pengunjung, serta pengaruh nilai yang dirasakan dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung kafe ruang terbuka di Kota Jambi. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode non probabilitas tipe *purposive sampling* sebanyak 200 responden.

Kriteria responden yaitu berusia minimal 18 tahun dan pernah berkunjung ke kafe ruang terbuka di Kota Jambi minimal sekali. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang didistribusikan secara luring dan daring. Analisis data metode menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas akses berpengaruh positif dan signifikan pada nilai yang dirasakan pengunjung, kemudian kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil dan kualitas akses berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengunjung. Begitu juga dengan nilai yang dirasakan dan kepuasan pengunjung memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung.

Kata Kunci : kafe ruang terbuka, kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil, kualitas akses, nilai yang dirasakan pengunjung, kepuasan pengunjung, loyalitas pengunjung

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to analyze the effect of interaction quality, physical environment quality, outcome quality and access quality on perceived value and visitor satisfaction, as well as the effect of perceived value and visitor satisfaction on visitor loyalty in open space cafes in Jambi City. Sampling in this study used a non-probability method of purposive sampling as many as 200 respondents. The respondent's criteria are at least 18 years old and have visited an open space kafe in Jambi City at least once. Data collection was carried out using questionnaires which were distributed offline and online. Data method using multiple linear regression analysis. The results showed that the quality of interaction, the quality of the physical environment and the quality of access had a positive and significant effect on the perceived value of visitors, then the quality of interaction, the quality of the physical environment, the quality of results and the quality of access had a positive and significant effect on visitor satisfaction. Likewise, perceived value and visitor satisfaction have a positive and significant influence on visitor loyalty.*

*Keywords: outdoor kafe, interaction quality, physical environment quality, outcome quality, access quality, perceived value, satisfaction, loyalty*