

INTISARI

Penelitian ini dilakukan disebuah cafe yang ada dijogja yaitu Legend Coffee, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan cafe yang diberikan kepada konsumen. Kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan cafe Legend Coffee. Dengan adanya hubungan yang kuat maka seorang konsumen akan lebih memilih Legend Coffee sebagai tempat untuk berkumpul bersama teman, karena mereka sudah tahu tentang pelayanan seperti apa yang akan diberikan kepada konsumen. Sehingga layanan yang pernah dialami seorang konsumen akan menjadikan sebagai standar perbandingan pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner dengan jumlah responden kurang lebih 70 pengunjung Legend Coffee di Yogyakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan populasi dan sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif berfungsi untuk menggambarkan karakteristik yang berfungsi untuk menggambarkan fungsi suatu populasi. (kompas.com)

ABSTRACT

This research was conducted in a Cafe in Yogyakarta, the Legend Coffee, as for the purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction with the quality of services provided to consumers Cafe. Quality of care will provide an incentive to consumers to establish strong ties with the Legend Coffee Cafe. With a strong relationship that a consumer would prefer Legend Coffee as a place to gather with friends, because they already know about what kind of service to be provided to consumers. So that the service has experienced a consumer will make a comparison standard of services provided. In this research, data collection techniques used is the number of respondents using a questionnaire with approximately seventy (70) visitors Legend Coffee in Yogyakarta. Variables used in this research is to use the sample population. The analysis technique used is descriptive serves to illustrate the characteristics that serve to illustrate the function of a population.