

ABSTRAC

This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and atmosphere on customer satisfaction at Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik. The sampling technique used was incidental sampling, and the sample used was 88 respondents. While the research data analysis method uses multiple linear regression analysis, classical assumption of the analysis (1) the quality of the product obtained a t-value of 3.132 with a significant 0.002, (2) the quality of service obtained a t-value of 2.878 with a significant 0.005, (3) the atmosphere obtained a t-value of 2.102 with a significant 0.039, and (4) the quality of the product, service quality, and atmosphere has a value of Fcount 65.486 with a significant 0.000. These results indicate that product quality, service quality, and atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction simultaneously and partially at Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental sampling, dengan sampel yang digunakan sebanyak 88 responden. Sedangkan metode analisis data penelitian menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik dan Uji hipotesis. Hasil analisis (1) kualitas produk memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3.132 dengan signifikan 0.002, (2) kualitas pelayanan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.878 dengan signifikan 0.005, (3) suasana memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.102 dengan signifikan 0.039, dan (4) kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana memiliki nilai F_{hitung} 65.486 dengan signifikan 0.000. Dari Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial di Kedai Gubog Kopi Menganti, Gresik.