

ABSTRAK

ADE AULIA RAHMAH. NIM 2018116174. Pengaruh Jam Kerja, Harga, Variasi Menu dan Fasilitas Terhadap Minat Beli Pelanggan Pada Double Café Jakarta. Dibawah bimbingan bapak Tanjung Prasetyo,SE,MP.

Maraknya tren minum kopi menjadikan peluang bisnis kedai kopi semakin meningkat. Peningkatan jumlah kedai kopi dan café tersebut juga diikuti oleh adanya peningkatan nilai kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan yang akan dijadikan indikator pengukuran produktivitas serta kelangsungan hidup usaha kedai kopi dimasa datang. Begitupun dengan tingkat ulasan atau *rating* yang diberikan konsumen di *platform online* yang saat ini tersedia. Pengetahuan akan kepuasan konsumen juga harus diimbangi oleh seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen dalam hal jam kerja, harga, variasi menu dan fasilitas. Permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana Analisa Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Minat Beli Pelanggan Pada Double Café Jakarta? Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung. Populasi pengumpulan data adalah para pelanggan Double Café yang datang pada malam hari saat café sedang ramai. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 44 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisa regresi linear berganda. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Untuk mengetahui secara signifikan pengaruh jam kerja, harga, variasi menu dan fasilitas terhadap minat beli pelanggan. Selanjutnya, jika kepuasan pelanggan meningkat karena faktor tersebut, maka dapat meningkatkan minat beli pelanggan.

Kata kunci: Analisis, Jam Kerja, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli, Café

ABSTRACT

ADE AULIA RAHMAH. NIM 2018116174. Analysis of working hour, price, menu and facility of Double Cafe's customers' satisfaction to the increase of business selling points. This final assignment is made under supervision of Professor Tanjung Prasetyo. SE, MP.

Due to the fact that drinking coffee has become a cultural gesture, people's demand of it has been an endless business prospects with lucrative result, and for that cafes are found everywhere nowadays. This major development is also a result of customers satisfaction. This satisfaction level is used to measure the cafes' productivity and longevity all the same. This measurement is to be used conventionally and/or via online platforms. One of the indicators of customer satisfaction is related to business hours, price, varieties of menu and facilities. The problem that emerges and eventually is going to be solved in this paper is the analysis of customers' satisfaction to enhance the selling points. The method that had been used to gather the information was via questionnaires. These questionnaires were given in multiple evenings when the visitation level reached its peak to Double Cafe's customers up to the closing business hours. The number of samples successfully retrieved was 48. The analytical method which had been used was double linear regression. This analysis is descriptive with quantitative approach. In the end, if it proves to enhance customers' satisfaction and visitation, then this method should be seen as the reason for Double Cafe's increasing selling points.

Keywords: Analysis, Business Hour, Customer satisfaction, Demand, Cafe.