

ABSTRAK

ALFREDO SILA FRANCISCO IPIR, 21111002

PENGARUH *ATMOSFER CAFE*, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *CAFE LOT#1*

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2025

Kata Kunci : *Atmosfer Cafe*, Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini mengkaji pengaruh atmosfer kafe, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Lot#1*. Dalam bisnis makanan dan minuman yang kompetitif, kepuasan pelanggan adalah kunci keberlanjutan. Penelitian ini menggunakan *Expectancy Disconfirmation Theory* untuk menganalisis bagaimana faktor-faktor tersebut secara simultan memengaruhi kepuasan pelanggan. *Atmosfer Cafe* menciptakan pengalaman sensorik, kualitas produk mencakup atribut rasa dan presentasi, sementara pelayanan melibatkan interaksi staf yang ramah dan efisien. *Cafe Lot#1*, yang dikenal dengan konsep mewah dan pemandangan kolam renang di Surabaya Timur, menjadi studi kasus menarik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh individu serta simultan dari atmosfer, kualitas produk, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan empiris bagi manajemen *Cafe Lot#1* dan pelaku bisnis kafe lainnya untuk meningkatkan strategi operasional dan pemasaran. Hal ini dikarenakan penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda sebagai metode analisis, dengan begitu hasil dari penelitian ini memperlihatkan jika dari variabel *Atmosfer Cafe*, Kualitas Produk dan Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Lot#1*.