

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE DE'ARTE DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh  
**DITA SARI ARYANI**

Bisnis jasa adalah salah satu bisnis yang diminati para pelaku bisnis karena bisnis jasa diperlukan oleh masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memudahkan masyarakat itu sendiri dimana contohnya bisnis cafe.Cafe De'ARTe berusaha untuk menawarkan sesuatu yang unik yang lebih dari para pesaingnya untuk menarik minat konsumen lebih banyak lagi dengan berupaya mengoptimalkan kualitas produk dan lingkungan fisik (*servicescape*) cafe yang sesuai dengan kemauan atau harapan konsumen.Masalah yang dialami oleh Cafe De'ARTe yaitu banyaknya pesaing yang berkonsep hampir sama dengan Cafe De'ARTe yang menerapkan kualitas produk dan *servicescape*. Terjadinya fluktuasi jumlah konsumen pada Cafe De'ARTe yaitu pada Tahun 2012 sampai Tahun 2016. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah Kualitas Produk dan *Servicescape* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe De'ARTe di Bandar Lampung.Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan *Servicescape* terhadap kepuasan konsumen pada Cafe De'ARTe di Bandar Lampung.Jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 115 responden dengan metode *non-probability sampling* serta teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan orang-orang yang pernah melakukan pembelian di Cafe De'ARTe Bandar Lampung.Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil analisis diperoleh bahwa kualitas produk dan *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, *Servicescape*, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

### **THE IMPACT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICESCAPE ON COSTUMER SATISFACTION AT CAFE De'ARTe IN BANDAR LAMPUNG**

By  
**DITA SARI ARYANI**

Business of Services is one of the businesses that demand by business people for services required by the business community to meet the needs and facilitate the community itself where the cafe business for example. Cafe De'ARTe strive to offer something unique that is more than its rivals to attract more consumers by working to optimize their product quality and servicescape of the cafe in accordance with the will or consumer expectations. The problems experienced by Cafe De'ARTe is that many competitors have the similar concept refers to Cafe De'ARTe in implementing of product quality and servicescape. The occurrence of fluctuations in the number of consumers at Cafe De'ARTe namely in 2012 until 2016. The problem in this research is whether Product Quality and Servicescape have the impact on Customer Satisfaction at Cafe De'ARTe in Bandar Lampung. The purpose of this research was to determine the impact of Product Quality and Servicescape on Consumer Satisfaction at Cafe De'ARTe in Bandar Lampung. This research is using associative research. The sample in this research is 115 respondents with a non-probability sampling and purposive sampling methods with the criteria of respondents are the people who ever make purchases at Cafe De'ARTe Bandar Lampung. The analytical method used is multiple linear regression and hypothesis testing using t test and F test. The results of the analysis showed that the product quality and servicescape have the positive and significant impact on customer satisfaction.

**Keyword :** Product Quality, Servicescape, Costumer Satisfaction