

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TALACIA CAFE BENGGALIS**

Nama Mahasiswi : Rizkiya Annisa Putri  
NIM : 5103201440  
Dosen Pembimbing : Larbiel Hadi S.Sos., M.Si

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Talacia Cafe Bengkalis. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kabupaten Bengkalis. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Snowball Sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $t_{hitung} > t_{Tabel}$  sebesar  $6,727 > 1,985$  dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $t_{hitung} > t_{Tabel}$  sebesar  $4,056 > 1,985$  dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  sebesar  $176,819 > 3,089$  dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Talacia Cafe Bengkalis adalah sebesar 78% dan sisanya sebesar 22% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Talacia Cafe

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES  
ON CUSTOMER SATISFACTION AT TALACIA CAFE  
BENGKALIS***

*Name of Student* : Rizkiya Annisa Putri  
*Student ID Number* : 5103201440  
*Supervisor* : Larbiel Hadi, S.Sos., M.Si

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze how the quality of service and facilities affect customer satisfaction at Talacia Cafe Bengkulu. The type of research used is associative. The population in this study were the people of Bengkulu Regency. The sampling technique used in this study was Nonprobability Sampling with Snowball Sampling technique, with a total of 100 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a  $t_{count} > t_{table}$  value of  $6.727 > 1.985$  and a significance value of 0.000. Because the significance value is less than 0.05,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Facilities have a significant effect on customer satisfaction with a  $t_{count} > t_{table}$  value of  $4.056 > 1.985$  and a significance value of 0.000. Because the significance value is less than 0.05,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Service quality and facilities have a significant effect on customer satisfaction with an  $F_{count} > F_{Table}$  value of  $176.819 > 3.089$  and a significance value of 0.000. Because the significance value is less than 0.05,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. The effect of service quality and facilities on customer satisfaction at Talacia Cafe Bengkulu is 78% and the remaining 22% is influenced by other variables.*

***Keywords*** : Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction, Talacia Cafe