

ABSTRAK

Raynaldi Al Rasyid Nelwin (01011170106)

PENGARUH ATRIBUT BISNIS KEDAI KOPI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RA *COFFEE*

(xiii + 115 halaman: 8 gambar; 27 tabel)

Bisnis kedai kopi merupakan salah satu bisnis yang sedang ramai di perbincangkan dan dijalankan banyak orang. Hal ini sudah menjadi sebuah trend atau menjadi suatu tempat yang pas dan nyaman untuk menghabiskan waktu sendiri atau bersama teman untuk belajar, bekerja, maupun bermain. Hal ini menyebabkan kenaikan dalam melakukan pembelian pada kedai kopi di Indonesia dan memicu persaingan antar bisnis kedai kopi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tentang *atribut bisnis kedai kopi yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan RA Coffee*, dengan variable *atmosfer*, sikap karyawan, layanan *TI*, dan kualitas kopi dalam kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas. Populasi penelitian adalah *Open Age* yang berdomisili di Jabodetabek dan pernah melakukan pembelian di Kedai RA Coffee. Sampel penelitian adalah *Open Age* yang berdomisili di Jabodetabek dan pernah melakukan pembelian di Kedai RA Coffee pada tahun 2019 - 2021 dengan jumlah sampel sebanyak 240 responden. Teknik pengumpulan data adalah dengan penyebaran kuisioner dengan menggunakan skala pengukuran *Likert Scale*. Data Analisis menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian adalah *Atmosphere*, *Employee Attitude*, *IT Services*, *Coffee Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada RA Coffee. *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen RA Coffee.

Kata Kunci: *Atmosphere*, *Coffee Quality*, *Employee Attitude*, *IT Service*, *Loyalty*, *Satisfaction*.

