

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen NYK Café Kota Tulungagung (Studi Kasus: NYK Coffee Tulungagung)" ini ditulis oleh Viona Anggarila, NIM 12405173179, pembimbing Wahyu Dwi Warsitawati, M. Pd.

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa semakin berkembangnya teknologi, semakin berkembang pula pola pikir masyarakat dan perubahan gaya hidup masyarakat dituntut untuk dapat mengimbangi perkembangan tersebut dalam penerapan kehidupan sehari-hari. Perilaku masyarakat yang semakin berkembang ini dianggap sebagai sebuah peluang bisnis oleh para pelaku usaha di bidang penyajian makanan dan minuman khususnya kafe.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji (1) pengaruh elemen 12P secara parsial terhadap kepuasan konsumen NYK Kopi Tulungagung; (2) pengaruh elemen 12P secara simultan terhadap kepuasan konsumen NYK Kopi Tulungagung.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif. Adapun jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui google form kepada pelanggan NYK Kopi Tulungagung. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *nonprobability sampling* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*, dimana dalam pengambilan sampel sesuai dengan kriteria tertentu. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji multikolinearitas, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t, disimpulkan bahwa perencanaan produk, saluran distribusi, merek, dan penemuan fakta&analisis lapangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen NYK kopi Tulungagung, sedangkan harga, penjualan pribadi, periklanan, promosi, pengemasan, tampilan produk, pelayanan, dan penanganan stok produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen NYK kopi Tulungagung. Berdasarkan uji F disimpulkan bahwa elemen 12P secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen NYK kopi Tulungagung.

Kata kunci: **Kepuasan Konsumen, 12P**

## **ABSTRACT**

*Factors Affecting Consumer Satisfaction of NYK Café Tulungagung (Case Study: NYK Coffee Tulungagung)" was written by Viona Anggarrila, NIM 12405173179, supervisor Wahyu Dwi Warsitawati, M. Pd.*

*This research is motivated by the development of technology, the more developed the mindset of the community and changes in people's lifestyles are required to be able to balance these developments in the application of daily life. This growing community behavior is considered a business opportunity by business actors in the field of serving food and beverages, especially cafes.*

*The purpose of this study was to examine (1) the effect of 12P partially on consumer satisfaction of NYK Kopi Tulungagung; (2) the effect of 12P simultaneously on NYK Kopi Tulungagung consumer satisfaction.*

*The method used in this research is a quantitative approach with descriptive and associative research types. The type of data used is primary data. Primary data was obtained from distributing questionnaires via google form to NYK Kopi Tulungagung customers. The sampling technique used is non-probability sampling with purposive sampling method, where the sampling is in accordance with certain criteria. The sample taken in this study amounted to 100 respondents. The data collection method used in this study was a questionnaire. The data analysis technique used in this research is multicollinearity test, multiple linear regression analysis, hypothesis test, and classical assumption test.*

*Based on the results of hypothesis testing using t-test, it was concluded that product planning, channels distribution, branding, and fact finding and analysis had a significant positive effect on consumer satisfaction of NYK Tulungagung coffee, while pricing, personal selling, advertising, promotion, packaging, display, servicing, and physical handling had no significant effect on consumer satisfaction of NYK Tulungagung coffee. Based on the F test, it was concluded that 12P simultaneously had a significant positive effect on consumer satisfaction of NYK Tulungagung coffee.*

**Keywords: Consumer Satisfaction, 12P**