

INTISARI

Secret Garden Coffee And Chocolate di kota Yogyakarta merupakan salah satu cafe yang diminati oleh pengunjung dimana pengelola cafe diketahui telah menciptakan suasana cafe yang diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan, namun peneliti melihat bahwa jumlah pengunjung atau pelanggan di cafe tersebut hanya berkisar 40 hingga 50 pengunjung dalam kisaran waktu 7 jam yakni pada jam operasional dan pada hari libur jumlah pengunjung juga hanya berkisar antara 40 hingga 50 pengunjung. Hal ini bertolak belakang dengan situasi dan kondisi *Secret Garden Coffee And Chocolate* yang sengaja didesain semenarik mungkin untuk mencapai jumlah pengunjung yang maksimal sehingga peneliti berasumsi bahwa atmosfer, persepsi kualitas layanan dan persepsi harga mempengaruhi kondisi tersebut.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh atmosfer, persepsi kualitas *layanan* dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada *Secret Garden Coffe and Chocolate* di Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dimana peneliti akan menilai pengaruh atmosfer, persepsi kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada *Secret Garden Coffe and Chocolate* di Yogyakarta dengan menggunakan kuesioner pada 120 responden dengan teknik *purposive sampling* pada metode *non-probability sampling* dan menggunakan skala *Likert* serta dianalisis dengan rumus *Regresi Linear Berganda*.

Faktor atmosfer berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,5$ dan angka F hitung sebesar 16,739. Persepsi kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,5$ dan angka F hitung sebesar 16,739. Persepsi harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,5$ dan angka F hitung sebesar 16,739

Variabel atmosfer, persepsi kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Secret Garden Coffe And Chocolate* di Yogyakarta.

Kata Kunci : Atmosfer, Persepsi Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Secret Garden Coffee And Chocolate* di Yogyakarta

ABSTRACT

Secret Garden Coffee And Chocolate in Yogyakarta city is one of cafe that preferred by customers because the owner has created the atmosphere of the room can have the comfortable for customers. But the researcher finds the case that Secret Garden Coffee And Chocolate only has 40 to 50 customers in one day or in holiday with operational work in 7 hours. It has opposite mindset of Secret Garden Coffee And Chocolate that designed in good atmosphere, so the researcher assumes that it has correlation with the perception of service quality and price in customer.

The purpose of research is to analyze the influence of atmosphere, perception of service quality and perception of price to satisfaction of customer on Secret Garden Coffee and Chocolate in Yogyakarta.

The research is quantitative that the researcher analyze the influence of atmosphere, perception of service quality and perception of price to satisfaction of customer on Secret Garden Coffee and Chocolate in Yogyakarta with questionair to 120 customers in purposive sampling for probability sampling and uses Likert scale by Regresi Linear Berganda form.

Atmosphere has positive and significance influence to satisfaction of customer in significance value $0,000 < 0,5$ and simultance value is 16,739. Perception of service quality has positif and significance influence to satisfaction of customer in significance value $0,008 < 0,5$ and simultance value is 16,739. Perception of price has positif and significance influence to satisfaction of customer in significance value $0,002 < 0,5$ and simultance value is 16,739.

Variable of atmosphere, service quality and price has positive and significance to satisfaction of customer on Secret Garden Coffee and Chocolate on Yogyakarta.

Keyword: *Atmosphere, Perception Of Service Quality, Perception Of Price, Satisfaction Of Customer on Secret Garden Coffee And Chocolate in Yogyakarta.*