ABSTRAK

Djoko Agung Purnomo Utama. 2021 *Pengaruh Service Scape, Reliability dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Bejo's Café Kota Metro*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwarto, S.E., M.M. (2) Nani Septiana, S.E., M.M.

Kata kunci: *Service Scape, Reliability*, *Responsiveness*, Kepuasan Konsumen.

Berkembangnya bisnis kuliner sangat bergantung pada kunjungan dari pada konsumen, sehingga upaya untuk menarik minat konsumen untuk berkunjung merupakan salah satu strategi pemasaran yang sangat penting dalam dunia bisnis kuliner saat ini. Oleh karena itu strategi untuk memuaskan konsumen perlu dilakukan secara terencana dan terpadu. Ada banyak faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen diantaranya yaitu *Service Scape, Reliability*, dan *Responsiveness*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Service Scape, Reliability* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bejo's Café Kota Metro.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Objek dalam penelitian ini adalah *Service Scape*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan Kepuasan Konsumen. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Bejo's Café Kota Metro. Populasi penelitian adalah konsumen Bejo's Café dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan secara partial *Service Scape*, *Reliability*, dan *Responsivenes* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara simultan *Service Scape, Reliability* dan *Responsiveness* juga berengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.