

ABSTRAK

Nama: Ita Nelistiani, NIM: 1820310188, Judul: Pengaruh Servicescape, Variasi Menu dan Komunikasi Interpersonal Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengunjung AW Coffee Mayong Jepara), Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi: Manajemen Bisnis Syari'ah.

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu layanan. Hal ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak loyal terhadap perusahaan. Adanya kondisi tersebut menuntut agar pihak perusahaan berusaha melakukan pengukuran kepuasan pelanggan agar dapat mengetahui secara detail variabel-variabel apa saja dalam suatu layanan yang dapat membuat pelanggan merasa tidak puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh Servicescape, variasi menu dan komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian adalah AW Coffee Mayong Jepara.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan metode kuantitatif, untuk mendapatkan data, metode yang digunakan adalah *Accidental sampling*, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi linear yang terdiri dari uji t, uji F dan uji R² (R Square).

Hasil penelitian menunjukkan secara signifikansi terdapat pengaruh positif antara *servicescape*, variasi menu dan komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat terlihat dari hasil hipotesis *servicescape* yang ternyata nilai Thitung, lebih besar jika dibandingkan dengan Ttabel Sebesar ($3,756 > 1.98498$), hipotesis variasi menu yang nilai Thitung, lebih besar jika dibandingkan dengan Ttabel Sebesar ($4,412 > 1.98498$), dan hipotesis komunikasi interpersonal karyawan yang nilai Thitung, lebih besar jika dibandingkan dengan Ttabel Sebesar ($6,949 > 1.98498$), sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Secara signifikan, *servicescape*, variasi menu dan komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan hal ini dapat terlihat berdasarkan hasil uji F yang diperoleh nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel ($877,588 > 2.70$), dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, Ho ditolak Ha diterima yang artinya variabel *servicescape*, variasi menu dan komunikasi interpersonal karyawan jika diuji secara simultan berpengaruh terhadap variable kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Servicescape, Variasi Menu, Komunikasi Interpersonal Karyawan dan Kepuasan Pelanggan