

## ABSTRAK

**R. Kenny Juliandien. NIM. 3402160335. pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (Suatu studi pada Konsumen Cafe Kata HOS Cokroaminoto). Di bawah bimbingan Dr. Nana Darna, S.E.,MM., selaku Pembimbing I dan H. Iwan Setiawan, S.E., M.M. selaku Pembimbing II)**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Servant Leadership Style* dan Interpersonal terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Suatu Studi pada Karyawan PT Bahana Cahaya Sejati Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1]. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto?;2]. Bagaimana fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto?;3]. Bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis ;1]. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto; 2]. Fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto; 3]. Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan metode verifikatif. Adapun Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis statistik dimana menggunakan koefisien korelasi sederhana dan berganda, regresi berganda, koefisien determinasi, uji t, uji F. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa; 1]. Kualitas pelayanan di Cafe Kata HOS Cokroaminoto dalam kategori kuat, hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto.; 2]. Fasilitas di Cafe Kata HOS Cokroaminoto dalam kategori kuat hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto; 3]. Kualitas pelayanan di Cafe Kata HOS Cokroaminoto dalam kategori tinggi, hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada Cafe Kata HOS Cokroaminoto.

***Kata Kunci:* kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan konsumen**