

ABSTRAK

Ade Suryaman. NIM. 3402190610. Pengaruh Desain Proses dan *Layout* Desain terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi Kabupaten Pangandaran). Dibawah Bimbingan Ibu Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E.,M.M (Pembimbing I) dan Ibu Hj. Iyus Yustini, S.Pd., M.M (Pembimbing II).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi yang diakibatkan oleh belum optimalnya desain proses dan *layout* desain yang ada pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana pengaruh desain proses terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi Kabupaten Pangandaran?; 2) Bagaimana pengaruh *layout* terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi Kabupaten Pangandaran?; 3) Bagaimana pengaruh desain proses dan *layout* terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi Kabupaten Pangandaran?. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Pengaruh desain proses terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi Kabupaten Pangandaran; 2) Pengaruh *layout* terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi Kabupaten Pangandaran; 3) Pengaruh desain proses dan *layout* terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi Kabupaten Pangandaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan data kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi periode bulan Januari–Desember 2022 yaitu sebanyak 796 orang, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan penyebaran angket. Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: 1) Desain proses pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi adalah sudah sangat baik. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan desain proses terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi; 2) *Layout* desain proses pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi adalah sudah baik. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *layout* desain terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi; 3) Kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi adalah sudah tinggi. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan desain proses dan *layout* desain terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Sjahtra Parigi. Artinya apabila desain proses dan *layout* desain sudah baik maka kepuasan konsumen akan meningkat.

Kata Kunci: Desain Proses, *Layout* desain dan Kepuasan Konsumen