

ABSTRAK

Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Karambia Cafe & Hang Out Padang

Oleh: Khairina

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan Karambia Cafe & Hang Out Padang dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif. Penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang mengunjungi Karambia Cafe & Hang Out Padang Sampel yang diambil sebanyak 30 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Berdasarkan pembahasan yang ada, diperoleh kesimpulan bahwa persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Karambia Cafe & Hang Out Padang cukup tinggi. Dengan nilai rata-rata keseluruhan dimensi yaitu 329,06 atau TCR sebesar 65,81%.