

ABSTRAK

Ika Reski Yolanda. 2019 : Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Persebaran Lokasi Kafe Di Kecamatan Padang Barat Kota Padang

Penelitian ini bertujuan untuk 1) memetakan persebaran kafe, 2) mendeskripsikan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kafe, 3) Menentukan faktor utama pemilihan lokasi kafe. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pengunjung kafe dan pemilik kafe. Sampel persebaran diambil secara *total sampling* terhadap 27 kafe yang ada di Kecamatan Padang Barat, sampel kepuasan konsumen diambil secara *purposive sampling* yaitu di tiga lokasi tertentu. Pemilihan kafe tersebut adalah kafe yang berada di pusat kota, yaitu J-six kafe, kafe yang berada di pusat wisata, yaitu Taman Palem dan kafe yang berada di pusat hiburan, yaitu Safari Garden, dan sampel responden pengunjung kafe di lakukan secara *accident sampling*, 60 orang pengunjung kafe dan pemilik kafe.

Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Persebaran kafe di Kecamatan Padang Barat tersebar tidak merata dengan nilai T 0,93 2) kepuasan konsumen dari segi pelayanan kafe memuaskan sedangkan kepuasan konsumen dari segi harga dan kepuasan konsumen dari segi fasilitas kafe berada pada kategori memuaskan 3) Faktor-faktor yang menyebabkan pemilihan lokasi kafe di kecamatan Padang Barat yaitu kafe berada di pusat kota, pusat wisata dan lokasi sarana hiburan (33,33%), area kafe berada di ruangan *outdoor* dan *indoor*, lalu lintas menuju kafe lancar, sedangkan luas lahan parkir kurang dari 10 m² (66,66%), kafe berdekatan dengan sarana pusat perbelanjaan, wisata dan hiburan (33,33%), jarak lokasi kafe dengan pesaing 50 m – 200 m (66,66%) dan jarak lokasi kafe dengan sarana umum kurang dari 50 m - 100 m (33,33%).

Kata Kunci: Analisis Tetangga Terdekat, Kepuasan Konsumen, Faktor Pemilihan Lokasi Kafe.