

Pengaruh store image terhadap customer satisfaction studi pada pengunjung Cutie Cats Cafe Jakarta = The impact of store image towards customer satisfaction case of customer Cutie Cats Cafe Jakarta

Putri Haditya Jaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20445105&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Dalam sebuah bisnis, terdapat dua faktor yang memiliki peran penting yaitu store image dan customer satisfaction. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Store Image terhadap Customer Satisfaction pada Pengunjung Cutie Cats Cafe Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang yang telah mengunjungi Cutie Cats Cafe yang diambil dengan menggunakan metode non-probability yang menggunakan purposive sampling. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan Regresi Sederhana. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS 23.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Store Image memiliki pengaruh positif terhadap Customer Satisfaction pada Cutie Cats Cafe Jakarta dan ponder experience merupakan dimensi dari Store Image yang paling berpengaruh.

ABSTRACT

In a business, two factors play the most important role, naming store image and customer satisfaction. The objective of this research is to analyze the Store Image that can effect the Customer Satisfaction at Cutie Cats Cafe Jakarta. This research uses quantitative approach and uses 100 sample as a basic criteria sample respondent who have visited the cafe using non probability methods that use purposive sampling. The instrument of this research using a questionnaire and analyzed using simple regression. The research is analyzed with SPSS 23.0 software. The result from this research present that store image has a positive influence towards customer satisfaction on Cutie Cats Cafe Jakarta and the ponder experience is the dimension of the store image of the most influential.