

ABSTRAK

Café What's Up merupakan bisnis yang bergerak di bidang *food & beverage* yang didirikan sejak 2015 di Kota Depok. Bisnis *food & beverage* merupakan bisnis yang memiliki peluang besar saat ini di Indonesia. Penelitian ini membahas tentang *customer experience* dan *customer value*, yang diduga mempengaruhi *customer satisfaction* pada cafe What's Up di Depok.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif verifikatif dan sudut pandang yang digunakan ialah hubungan kausal. Metode kuantitatif dirancang untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis deskriptif verifikatif digunakan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Hubungan kausal untuk mengetahui hubungan yang bersifat sebab akibat.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat mengumpulkan data persepsi 100 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis linier berganda dengan alat bantu SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *customer experience* masuk kedalam kategori sangat baik. Pada variabel *customer value* masuk dalam kategori sangat baik. Dan variabel *customer satisfaction* masuk dalam kategori sangat baik. Hasil dari uji determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan diantara variabel *customer satisfaction* dan *customer value* terhadap *customer satisfaction* masuk kedalam kategori rendah. Sedangkan selebihnya 67,4% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: *Customer Experience, Customer Value, Customer Satisfaction.*