

ABSTRAK

Saat ini sangat banyak usaha yang dibuat oleh orang-orang yang memiliki modal usaha dengan menawarkan berbagaim macam produk dan jasa dengan keunggulan masing-masing. Kedai kopi karel merupakan suatu UMKM yang mendapat tanggapan positif dari masyarakat. Kepuasan pelanggan pada kedai kopi karel sangat baik dengan kualitas pelayanan yang mereka miliki. Sehingga dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian seberapa besar pengaruh pelayanan Kedai Kopi Karel terhadap kepuasan pelanggan di kedai kopi karel. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode jenis *non probability* yaitu teknik *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Variabel yang diteliti adalah pelayanan Kedai Kopi Karel (X) sebagai variabel independent dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Berdasarkan hasil kajian dapat disimpulkan bahwa variabel independent yaitu pelayanan Kedai Kopi Karel dengan nilai uji t yaitu sebesar $t\text{-hitung} (26.731) > t\text{-tabel} (1.984) < 0,05$ memiliki arti bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun pengaruh secara simultan pada variabel pelayanan Kedai Kopi Karel sebesar 87,9% serta sebesar 12,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: pelayanan Kedai Kopi Karel, kepuasan pelanggan, UMKM