

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, orientasi pelanggan, informasi dan analisis, sumber daya manusia dan manajemen proses terhadap kinerja kedai kopi di Semarang

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Populasi yang digunakan adalah manajer kedai kopi. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 75 orang dengan teknik pemilihan sampel non-probability samplingnya menggunakan purposive sampling

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja, Tidak memiliki hubungan yang positif dan signifikan antara orientasi pelanggan terhadap kinerja, Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara informasi dan analisis terhadap kinerja, Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara sumber daya manusia terhadap kinerja, Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara manajemen proses terhadap kinerja.

Kata Kunci : *Kepemimpinan, Orientasi Pelanggan, Informasi dan Analisis, Sumber Daya Manusia, Manajemen Proses, Kinerja*