

ABSTRAK

Penelitian ini berangkat dari masalah ketidakpuasan yang terjadi di Tower Cafe Tembalang. Ketidakpuasan yang terjadi dapat menyebabkan hal-hal yang merugikan bagi keberlangsungan kafe tersebut, seperti kemungkinan munculnya WOM negatif dan rendahnya minat pembelian ulang pada produk. Salah satu strategi yang umumnya digunakan untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan meningkatkan kepuasan konsumen. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan memahami faktor apa saja yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini juga hendak mengetahui apakah terdapat pengaruh dari citra merek, kewajaran harga, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Tower Cafe Tembalang.

Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Tower Cafe di Tembalang. Data didapatkan melalui kuesioner dari sampel berjumlah 150 orang dengan pendekatan *non-probability, purposive sampling*. Kemudian, data diolah dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dan uji T.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa citra merek, kewajaran harga, dan lingkungan fisik berpengaruh positif secara signifikan pada kepuasan konsumen di Tower Cafe Tembalang. Dengan kata lain, seluruh hipotesis pengaruh positif antara citra merek, kewajaran harga, dan lingkungan fisik pada kepuasan konsumen, diterima.

Kata kunci: Citra Merek, Kewajaran Harga, Lingkungan Fisik, dan Kepuasan Konsumen