

Inge. M. (2006). **Studi Deskriptif kepuasan konsumen PKL Café Citras**. Skripsi. Sarjana Strata I. Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

## INTISARI

Tujuan dari penelitian adalah untuk menggambarkan kepuasan konsumen pada PKL Café Citras. Cafe Citras sebagai salah satu bentuk usaha memiliki kekhasan konsumen. Sebagai salah satu bentuk *informal sector*, cafe menjadi ciri utama penggerak ekonomi di kota-kota besar (urban) di Indonesia. Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh PKL sebagaimana Cafe Citras adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen menjadi hal yang penting bagi kelangsungan usaha Cafe Citras.

Penelitian ini menggunakan multi method dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Penelitian dimulai dari fase pertama yaitu fase kuantitatif dan didalami dengan fase kualitatif. Kuantitatif dijadikan analisis utama dan didalami dengan kualitatif. Subjek yang digunakan berjumlah 40 konsumen, pemilik cafe Citras serta 3 karyawan Cafe Citras. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup skala Likert serta pertanyaan terbuka. Pengujian hipotesis menggunakan teknik statistik deskriptif. Data kualitatif dilakukan wawancara. Pengujian statistik menggunakan analisis regresi stepwise untuk mencari aspek dominan kepuasan konsumen dan teknik statistik deskriptif non parametrik.

Hasil regresi stepwise untuk mencari aspek yang dominan diperoleh aspek yang dominan yaitu pada aspek kualitas, karyawan, tempat, harga komitmen dengan  $F = 6,554$ ,  $p = 0.000$  dengan sumbangan efektif 88,8%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen mempunyai kriteria rendah. Hal disebabkan oleh 2 faktor utama yang signifikan yang berhubungan dengan kepuasan yaitu aspek tempat yang terkait dengan karakter konsumen terutama jenis pendidikan dan aspek komunikasi yang berhubungan dengan waktu kunjungan.

Kata kunci : Kepuasan konsumen, PKL