**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI KOPI DAN ANGKRINGAN BLOOD KECAMATAN TEMPURAN KABUPATEN MAGELANG**

**Oleh**

**Brian Permana Putra**

**6115111024**

**ABSTRAK**

Perilaku konsumen secara rasional akan memaksimalkan kepuasan sesuai dengan kemampuan pendapatannya (*budget line*). Adanya perbedaaan pelayanan, fasilitas, kualitas produk dan informasi dari setiap kedai kopi akan mempengaruhi tingkat kepuasan maksimal konsumen yang akan dicapai terhadap jumlah kunjungan serta minat beli kembali konsumen ke kedai kopi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui bagaimana kepuasan konsumen di Kedai Kopi Dan Angkringan Blood kecamatan Tempuran kabupaten Magelang, derta untuk mengetahui Tingkat kualitas pelayan di Kedai Kopi Dan Angkringan Blood.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif memiliki prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari gejala-gejala yang diamati. Rujukan empat orang informan diambil dari hasil observasi yang dilakukan terhadap konsumen di kedai kopi dan angkringan Blood Kecamatan Tempuran Kabupaten Magelang dengan bertatap muka secara langsung sebagai langkah awal perkenalan penelitian dengan informan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa. Konsumen di Kedai Kopi Dan Angkringan Blood puas, berdasarkan hasil wawancara dan observassi. Konsumen di Kedai Kopi Dan Angkringan Blood puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan, dapat di lihat dari hasil wawancara dan observasi.

Kata kunci : Magelang, kepuasan konsumen, kedai dan angkringan blood