

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Kopi Angkringan Dago. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggapan konsumen tentang *store atmosphere* yang disediakan di Kopi Angkringan Dago, bagaimana tanggapan konsumen tentang kualitas produk yang ditawarkan di Kopi Angkringan Dago dan seberapa besar pengaruh *store atmosphere* dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Kopi Angkringan Dago baik secara simultan maupun parsial.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan, studi di lapangan, dan kuisisioner. Adapun ukuran populasinya 3251 orang perbulan dengan sampel yang diteliti adalah berjumlah 100 orang, sedangkan teknik sampling yang digunakan untuk menghitung besarnya ukuran sampel adalah *non-probability sampling* adalah metode *incidental sampling*. Sesuai dengan perhitungan statistik, *store atmosphere* dan kualitas produk memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Angkringan Dago sebesar 79,3% sedangkan sisanya sebesar 20,7% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : *Store Atmosphere*, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Purpose of this study was performed to determine the effect of Store Atmosphere and Product Quality to customer satisfaction at Kopi Angkringan Dago. The problem in this research is how customer feedback on store atmosphere and services offered at Kopi Angkringan Dago, how customer feedback about the product quality given in Kopi Angkringan Dago and how much influence a store atmosphere and product quality to customer satisfaction in Kopi Angkringan Dago either simultaneously or partially.

Method used in this research is descriptive and verification with data collection techniques literature studies, field studies, and questionnaires, size of the population is 3251 people per month with the studied sample is numbered 100 people, the sampling technique used to calculate the size of the sample in a non-probability sampling is incidental sampling method. In accordance with statistical calculations, store atmosphere and product quality to customer satisfaction at Kopi Angkringan Dago by 79,3% while other 20,7% is not examined.

Keywords: Store Atmosphere, Product Quality and Customer Satisfaction