

ABSTRAK

Bisnis kuliner di kota Bandung sekarang ini sangatlah ketat. Setiap para pelaku bisnis kuliner harus mampu untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan dalam sebuah bisnis.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Solaria Cihampelas Walk Bandung. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden dari populasi 37.919 konsumen Solaria Cihampelas Walk Bandung. Sedangkan teknik sampling yang digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh ukuran sampel adalah *non probability sampling* dengan metode *incidental*.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi berganda, koefisien determinasi, uji hipotesis simultan dan uji hipotesis parsial. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan. Sesuai dengan perhitungan statistik *store atmosphere* dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen pada Solaria Cihampelas Walk Bandung sebesar 90,5% sedangkan sisanya sebesar 9,50% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Today's culinary business in the city of Bandung is very tight. Every culinary business must be able to understand the needs and desires of consumers. Consumer satisfaction is a very important factor to be considered in a business.

The purpose of this study was to determine the effect of store atmosphere and service quality on customer satisfaction at Solaria Cihampelas Walk Bandung. Data analysis used in this study is primary and secondary data. Data collection techniques used are by distributing questionnaires to 100 respondents from a population of 37,919 consumers of Solaria Cihampelas Walk Bandung. While the sampling technique used to calculate the effect of sample size is non probability sampling with incidental methods.

Based on the results of the study using multiple linear regression analysis method, validity test, reliability test, multiple correlation analysis, determination coefficient, simultaneous hypothesis test and partial hypothesis test. And research results show that there is a positive and significant influence between store atmosphere and service quality on customer satisfaction simultaneously. In accordance with store atmosphere statistical calculations and service quality contributes to customer satisfaction at Solaria Cihampelas Walk Bandung at 90.5% while the remaining 9.50% is the influence of other variables not examined.

Keywords : Store Atmosphere, Service Quality, and Consumer Satisfaction