

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 kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe 1933 Dapur & Kopi*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan membagikan kuesioner kepada 84 responden dari populasi 4.736 konsumen *Cafe 1933 Dapur & Kopi*. 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 kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen secara simultan. Sesuai dengan perhitungan statistik kualitas pelayanan dan *store atmosphere* memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen pada *Cafe 1933 Dapur & Kopi* sebesar 69,2% sedangkan sisanya sebesar 30,8% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

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