

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari ditemukannya permasalahan pada menurunnya murid Purwa Caraka Music Studio Cimahi, masalah dalam penelitian ini adalah rendahnya kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan dan store atmosphere.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan, baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel yaitu 72 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan dan kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan. Kualitas pelayanan dan store atmosphere memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 67,2%, pengaruh variabel yang dominan adalah kualitas pelayanan sebesar 37,2%, sedangkan store atmosphere sebesar 30%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Kepuasan Pelanggan