

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *store atmosphere* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction* dan implikasinya terhadap minat beli ulang baik secara parsial maupun simultan pada Kilogram Coffee. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif, dimana data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah *path analysis*, korelasi berganda, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *store atmosphere* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction* dan implikasinya terhadap minat beli ulang memiliki kategori kurang baik. serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *store atmosphere* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction* dan implikasinya terhadap minat beli ulang baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci : *store atmosphere, service quality, customer satisfaction, dan minat pembelian ulang*