

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen pada Café Kalpa Tree. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Teknik *sampling* menggunakan *non probability sampling*, dengan memilih cara *accidental sampling* sebagai metode *sampling* yang digunakan. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian berdasarkan hasil uji hipotesis simultan maupun parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, dan *Store Atmosphere* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Café Kalpa Tree secara simultan maupun secara parsial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, dan *Store Atmosphere* secara simultan mempunyai kontribusi pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan koefisien determinasi yaitu sebesar 58,7%. Berdasarkan koefisien determinasi variabel Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 24%, sedangkan kontribusi pengaruh dari variabel *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 34,7%. Terdapat sisa pengaruh dari hasil koefisien determinasi secara simultan yaitu sebesar 41,3% yang dimana pengaruh tersebut berasal dari pengaruh variabel lain yang tidak diteliti.

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

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality and Store Atmosphere on Customer Satisfaction at Café Kalpa Tree. This research uses descriptive and verification methods. The sampling technique uses non-probability sampling, by choosing accidental sampling method as the sampling method used. Analysis of the data used is using multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, and analysis of the coefficient of determination. The results of the study, based on the results of simultaneous and partial hypothesis testing, show that the service quality and store atmosphere have a significant effect on customer satisfaction at Café Kalpa Tree simultaneously or partially. The results of this study indicate that service quality and store atmosphere simultaneously have a positive and significant contribution to consumer satisfaction with a coefficient of determination of 58.7%. Based on the coefficient of determination, the Service Quality variable has a contribution of influence on Customer Satisfaction by 24%, while the contribution of the influence of the Store Atmosphere variable on Customer Satisfaction is 34.7%. There is a residual influence from the coefficient of determination simultaneously which is equal to 41.3%, where the influence comes from the influence of other variables that are not examined.

Keywords: Service Quality, Store Atmosphere, and Customer Satisfaction