

ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan sendiri merupakan perilaku pasca pembelian atau perilaku setelah melakukan keputusan pembelian. Sehingga setelah melakukan keputusan pembelian konsumen akan memberikan kesan terhadap kepuasan itu sendiri. Hal ini disebabkan adanya hubungan kelanjutan dari keputusan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif, penelitian ini menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Citra Merek (X2), *Store Atmosphere* (X3), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini dilakukan di 372 Kopi Dago Pakar. Dengan teknik *purposive sampling*, sebanyak 73 responden didapat melalui kuesioner, wawancara, dan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda dengan taraf signifikansi 5% melalui software SPSS 2.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan variabel tersebut secara bersama-sama/simultan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 48,551% dimana sisanya dipengaruhi variabel lain. Namun, secara parsial dari ketiga variabel-variabel tersebut, pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan,.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, *Store Atmosphere* dan Kepuasan Pelanggan