

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen pada Backspace Café Jatinangor. 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 dari penelitian ini menunjukkan bahwa Harga, Kualitas Pelayanan, dan *Store Atmosphere* secara simultan mempunyai kontribusi pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan koefisien determinasi yaitu sebesar 68,8%. Berdasarkan koefisien determinasi variabel Harga memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 10,2%, variabel Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 33,6%, sedangkan kontribusi pengaruh dari variabel *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 25%. Terdapat sisa pengaruh dari hasil koefisien determinasi secara simultan yaitu sebesar 31,2% yang dimana pengaruh tersebut berasal dari pengaruh variabel lain yang tidak diteliti. Maka Harga, Kualitas Pelayanan, dan *Store Atmosphere* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Backspace Café Jatinangor secara simultan maupun secara parsial.

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

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Price, Service Quality, and Store Atmosphere on Customer Satisfaction at Backspace Café Jatinangor. 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 this study indicate that the price, service quality, and store atmosphere simultaneously have a positive and significant contribution to customer satisfaction with a coefficient of determination of 68.8%. Based on the coefficient of determination, the price variable has an effect on consumer satisfaction of 10.2%, the service quality variable has an influence on customer satisfaction of 33.6%, while the contribution of the store atmosphere variable on consumer satisfaction is 25%. There is a residual effect from the coefficient of determination simultaneously amounting to 31.2%, where the influence comes from the influence of other variables not examined. So Price, Service Quality, and Store Atmosphere have a significant and effect on Customer Satisfaction at Backspace Café Jatinangor simultaneously or partially.

Keywords: Price, Service Quality, Store Atmosphere, and Customer Satisfaction