

## ABSTRAK

*Café Ruangduduk.co* di Bandung merupakan usaha yang bergerak di bidang bisnis sejak Desember 2019. Salah satu *café shop* yang berada di Kota Bandung dengan menggunakan konsep *working space*. Produk yang ditawarkan adalah berbagai macam menu jenis makanan serta minuman kopi maupun non kopi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat masalah pada kepuasan konsumen yang disebabkan oleh *store atmosphere* seperti pada *exterior parking*, fasilitas yang disediakan, *interior* meja serta suhu ruangan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen *Café Ruangduduk.co* di Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan jenis deskriptif. Data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan dengan cara observasi non partisipan, wawancara terstruktur serta memberikan kuesioner kepada konsumen *Café Ruangduduk.co* dengan jumlah responden sebanyak 60 orang, sehingga pada Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus accidental sampling.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa terdapat pengaruh yang positif antara *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada *Café Ruangduduk.co* di Bandung. Adanya hambatan-hambatan dalam pelaksanaan *store atmosphere* pada *Café Ruangduduk.co* di Bandung yaitu pada bentuk dan kapasitas meja sehingga mempengaruhi fasilitas wifi dan suhu ruangan, serta *exterior* parkir. Maka dari itu *Café Ruangduduk.co* akan memperhatikan kapasitas meja dan lahan parkir agar tingkat kepuasan konsumen stabil.

Saran yang dapat peneliti kemukakan yaitu sebaiknya perusahaan mengurangi kapasitas pada meja supaya konsumen dapat berkonsentrasi saat mengerjakan tugasnya di *café* serta menambah fasilitas wifi, AC dan lebih memperhatikan pada bagian area parkir sehingga dapat menampung kendaraan bermobil.

**Kata kunci: Suasana Toko, Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

*Ruangduk.co Café in Bandung is a business that has been active in the business sector since December 2019. One of the café shops in the city of Bandung uses the working space concept. The products offered are various types of food menus and coffee and non-coffee drinks. Based on the research results, it can be seen that there are problems with customer satisfaction caused by store atmosphere such as exterior parking, facilities provided, interior tables and room temperature.*

*The purpose of this study is to determine the effect of store atmosphere on customer satisfaction at Ruangjuang.co Café in Bandung. The research method used is quantitative with descriptive type. The data used for this research are primary data and secondary data. Data collection in this study was used by means of non-participant observation, structured interviews and giving questionnaires to the consumers of Ruangjuang.co Café with a total of 60 respondents, so that the sampling technique used the accidental sampling formula.*

*Based on the data obtained from the results of the study, that there is a positive influence between store atmosphere on customer satisfaction at Ruangjuang.co Café in Bandung. There are obstacles in implementing store atmosphere at Ruangjuang.co Café in Bandung, namely the shape and capacity of the table so that it affects wifi facilities and room temperature, as well as exterior parking. Therefore, Café Ruangjuang.co will pay attention to table capacity and parking space so that the level of customer satisfaction is stable.*

*The suggestion that the researcher can put forward is that the company should reduce the capacity at the table so that consumers can concentrate while doing their work at the café and add wifi and air conditioning facilities and pay more attention to the parking area so that it can accommodate car vehicles.*

**Keywords: Store Atmosphere, Consumer Satisfaction**

## ABSTRAK

Ruangduk.co Café di Bandung mangrupa usaha anu geus aktif dina widang usaha saprak Désémber 2019. Salah sahiji warung café di Kota Bandung ngagunakeun konsép ruang kerja. Produk anu ditawarkeun nyaéta rupa-rupa ménu dahareun sareng inuman kopi sareng non-kopi. Dumasar kana hasil panalungtikan, bisa ditempo yén aya masalah kapuasan customer disababkeun ku atmosfir toko kayaning parkir exterior, fasilitas disadiakeun, méja interior jeung suhu kamar.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho pangaruh atmosfir toko kana kapuasan customer di Ruangjuang.co Café Bandung. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta kuantitatif jeung tipe déskriptif. Data anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta data primer jeung data sekunder. Ngumpulkeun data dina ieu panalungtikan digunakeun ku cara obsérvasi non partisipan, wawancara terstruktur jeung méré kuesioner ka konsumen Kafé Ruangjuang.co jumlahna 60 réspodén, ku kituna téhnik sampling ngagunakeun rumus accidental sampling.

Dumasar kana data anu dimeunangkeun tina hasil panalungtikan, aya pangaruh anu positip antara suasana toko kana kapuasan pelanggan di Ruangjuang.co Café Bandung. Aya kendala dina ngalaksanakeun atmosfir toko di Ruangjuang.co Café Kota Bandung, nya éta wangun jeung kapasitas méja nepi ka mangaruhan fasilitas wifi jeung suhu kamar, ogé parkir luar. Ku kituna, Kafé Ruangjuang.co baris merhatikeun kapasitas méja jeung tempat parkir sangkan tingkat kapuasan nasabah stabil.

Saran anu bisa ditepikeun ku panalungtik nyaéta pausahaan kudu ngurangan kapasitas dina méja sangkan konsumen bisa konsentrasi bari ngalakonan pagawéan di café jeung nambahan fasilitas wifi jeung AC sarta leuwih merhatikeun tempat parkir sangkan bisa. nampung kendaraan mobil.

**Kata Kunci: Suasana Toko, Kapuasan Konsume**