

ABSTRAK

Marlina Kopi merupakan sebuah usaha kuliner atau F&B (*food and beverage*) yang berada di Kabupaten Majalengka. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan mengenai kepuasan konsumen yang disebabkan oleh *store atmosphere* dan kualitas produk

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *store atmosphere* dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Marlina Kopi Majalengka. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan jenis deskriptif. Data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh *store atmosphere* (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial, masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan *store atmosphere* dan kualitas produk pada Marlina Kopi yaitu terkait kondisi lingkungan, keterbatasan akses dalam memperoleh bahan baku, konsep *outdoor* yang kurang optimal serta suhu produk yang seringkali tidak sesuai saat disajikan. Upaya yang dilakukan adalah dengan memperhatikan kondisi *store atmosphere* dan menjaga kualitas produk agar tingkat kepuasan konsumen stabil.

Saran yang dapat peneliti kemukakan yaitu perusahaan sebaiknya memprioritaskan peningkatan fasilitas dan kenyamanan lingkungan agar lebih tertata dan memadai, serta kualitas produk juga harus ditingkatkan melalui inovasi, menjaga konsistensi dan lebih selektif dalam pemilihan bahan baku

Kata Kunci: Suasana Toko, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Marlina Kopi is a culinary or food and beverage (F&B) business located in Majalengka, specifically Majalengka Regency. Based on the research findings, there are issues related to customer satisfaction caused by store atmosphere and product quality.

The purpose of this study is to determine the extent of the influence of store atmosphere and product quality on customer satisfaction at Marlina Kopi Majalengka. The research method used is quantitative with a descriptive approach. The data used in this study consist of primary and secondary data. The data analysis techniques used in this study include validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, t-test, and F-test.

Based on the data obtained from the research results, it is known that store atmosphere (X1) and product quality (X2) have an influence on customer satisfaction (Y). Simultaneously, both variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Partially, each variable also has a positive and significant effect. The obstacles encountered in the implementation of store atmosphere and product quality at Marlina Kopi include environmental conditions, limited access to raw materials, suboptimal outdoor concept, and product temperature that is often not appropriate when served. The efforts made include improving store atmosphere conditions and maintaining product quality to keep customer satisfaction stable.

The suggestions proposed by the researcher are that the company should prioritize improving facilities and environmental comfort to make them more organized and adequate, as well as enhancing product quality through innovation, maintaining consistency, and being more selective in choosing raw materials.

Keywords: Store Atmosphere, Product Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Marlina Kopi mangrupikeun hiji usaha kuliner atawa usaha dahareun jeung inuman anu aya di Kabupaten Majalengka. Dumasar kana hasil panalungtikan, kapanggih yén aya pasualan ngeunaan kapuasan konsumén anu disababkeun ku atmosfir toko jeung kualitas produk.

Tujuan tina ieu panalungtikan nyaéta pikeun nangtukeun sabaraha gedéna pangaruh atmosfir toko jeung kualitas produk kana kapuasan konsumén di Marlina Kopi Majalengka. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta kuantitatif kalayan jinis déskriptif. Téknik analisis data anu digunakeun nyaéta uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis régrési linier berganda, koefisien determinasi, uji t, sarta uji F.

Dumasar kana data hasil panalungtikan, kapanggih yén atmosfir toko (X1) jeung kualitas produk (X2) miboga pangaruh kana kapuasan konsumén (Y). Sacara simultan, duanana variabel miboga pangaruh anu positif jeung signifikan kana kapuasan konsumén. Sacara parsial, masing-masing variabel ogé miboga pangaruh anu positif jeung signifikan. Aya sababaraha hambatan dina palaksanaan atmosfir toko jeung kualitas produk di Marlina Kopi, diantarana patali jeung kaayaan lingkungan, kawatesan aksés dina meunangkeun bahan baku, konsép outdoor anu can optimal, sarta suhu produk anu mindeng teu saluyu nalika disajikeun. Upaya anu dilakukeun nyaéta ku merhatikeun kaayaan atmosfir toko sarta ngajaga kualitas produk sangkan tingkat kapuasan konsumén tetep stabil.

Saran anu tiasa ditepikeun ku panalungtik nyaéta yén perusahaan kedah ngutamakeun paningkatan fasilitas jeung kenyamanan lingkungan sangkan leuwih tertata jeung nyukupan, ogé kualitas produk kedah ditingkatkeun ngaliwatan inovasi, ngajaga konsistensi, sarta leuwih selektif dina milih bahan baku.

Kecap Konci: Suasana Toko, Kualitas Produk, Kapuasan Konsumen